



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 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 dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Laporan ini mencakup analisis data dari berbagai aspek layanan yang telah kami sediakan selama Tahun 2024. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dengan memberikan masukan yang berharga dan terlibat dalam upaya perbaikan kami.

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. 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, 2 Januari 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purwakarta



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA

HARIMAN BUDI ANGGORO, ST.,MT
Pembina Tk. I / IV b

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Sasaran	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah SKM Responden	7
3.2 Indek Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisi Permasalahan	11
4.2 Tindak Lanjut	11
BAB V PENUTUP	13
Lampiran – lampiran	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan amanat 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan (Berita Negara Pedoman Penyusunan Survei Krepublik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6150);
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 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 administrasi 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.

Dengan dilakukan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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 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;
5. Memascu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei ini yaitu dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) dengan link SKM: <https://yanliksmart.purwakartakab.go.id/dashboard/>

Survei ini yang diarahkan kepada setiap pengguna layanan. Pengisian kuesioner elektronik (e-survei) dilakukan melalui gawai/gadget/smartphone milik masyarakat pengguna layanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 pertanyaan sebagai indikator survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta yang terdiri dari :

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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu di MPP Bale Madukara Kabupaten Purwakarta pada waktu jam layanan, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik secara langsung/setelah memperoleh layanan maupun secara online,

pengisian kuesioner elektronik (e-survei) dilakukan melalui gawai/gadget/smartphone milik masyarakat pengguna layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 12 bulan selama Tahun 2024, dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Oktober	3
2	Pengumpulan Data	Oktober - Desember	245
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	5

2.5 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 berdasarkan periode survei sebelumnya. Dilihat dari Jumlah penerima layanan selama tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Tahun 2024 adalah sebanyak 4.718 orang. Selanjutnya responden dipilih sebagai sampel secara acak dan dikumpulkan dalam satu tahun sebanyak 889 orang .

BAB III

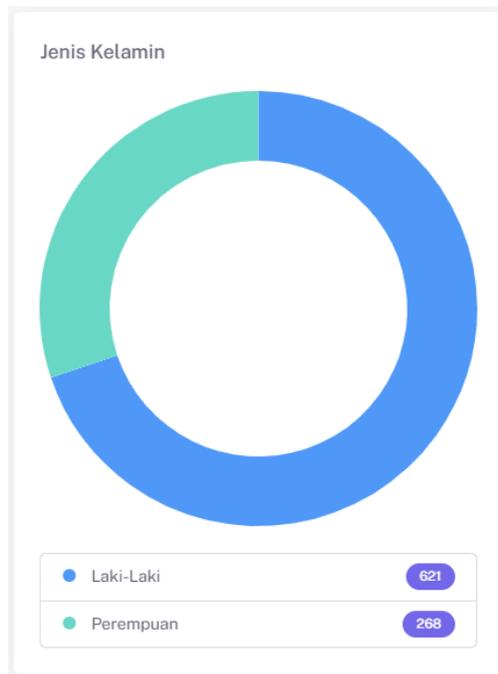
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

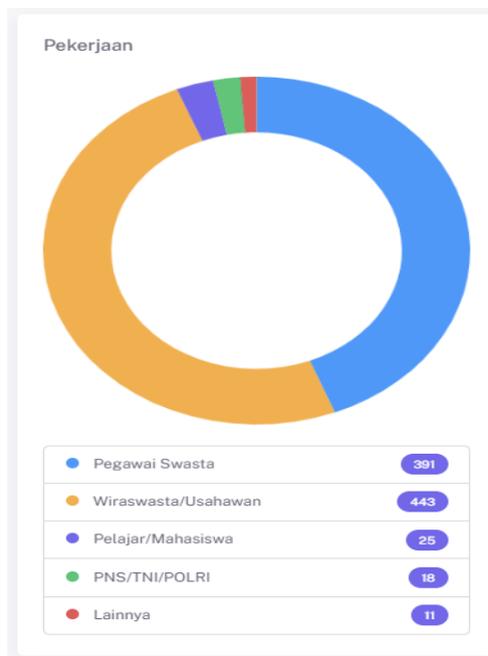
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 889 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

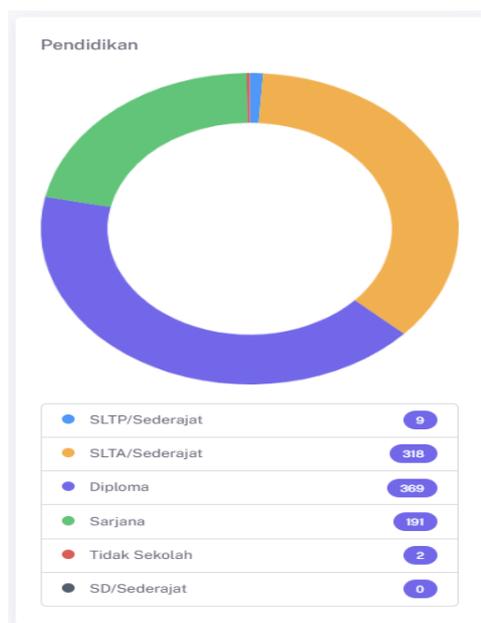
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	621	69,85%
		PEREMPUAN	268	30,15%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	9	1,01%
		SLTA	318	35,77%
		DIII	369	41,51%
		SARJANA	191	21,48%
		LAINNYA	2	0,23%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	18	2,05%
		PEGAWAI SWASTA	391	44,05%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	443	49,84%
		PELAJAR/MAHASISWA	25	2,82%
		LAINNYA	11	1,24%



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pekerjaan



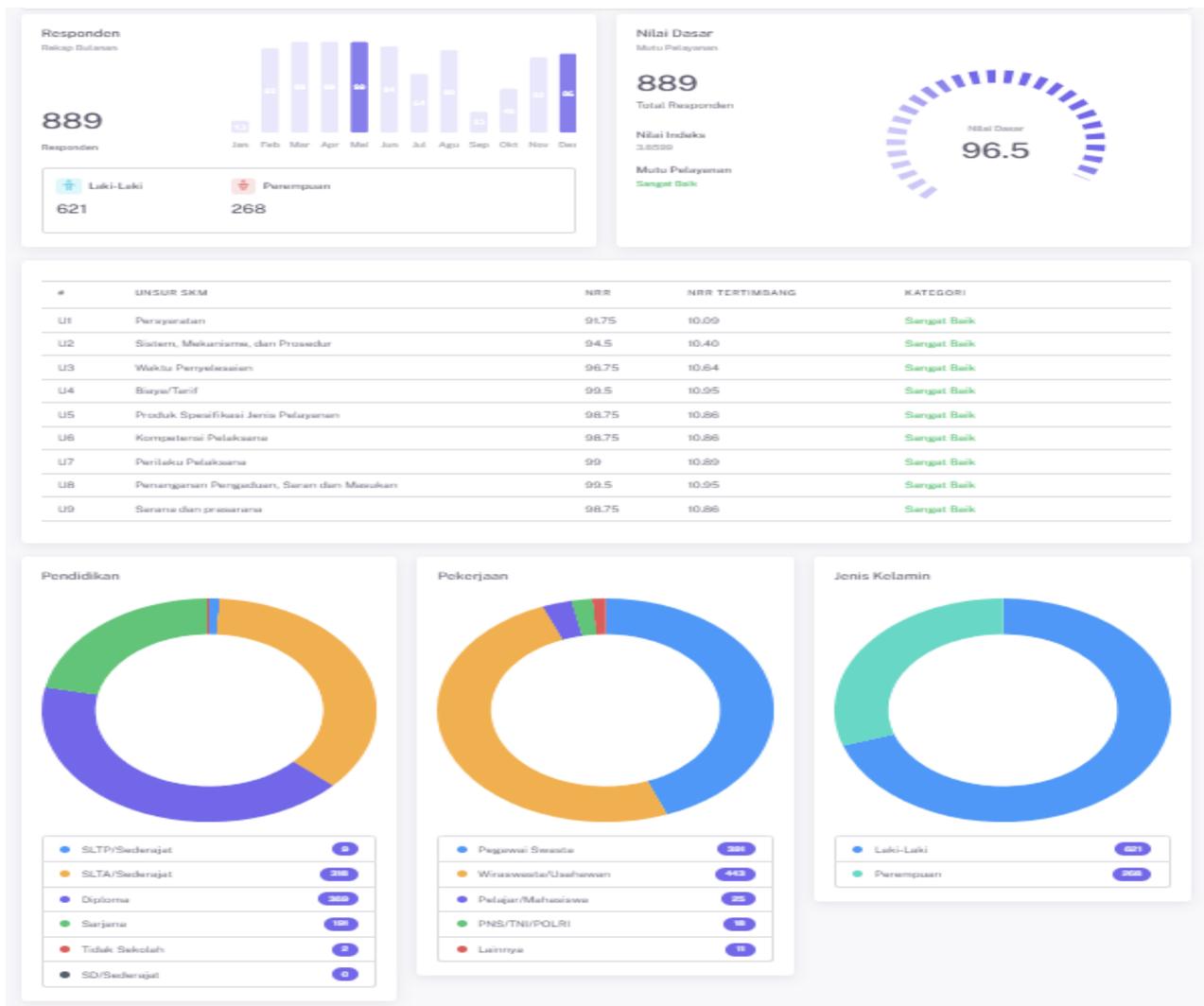
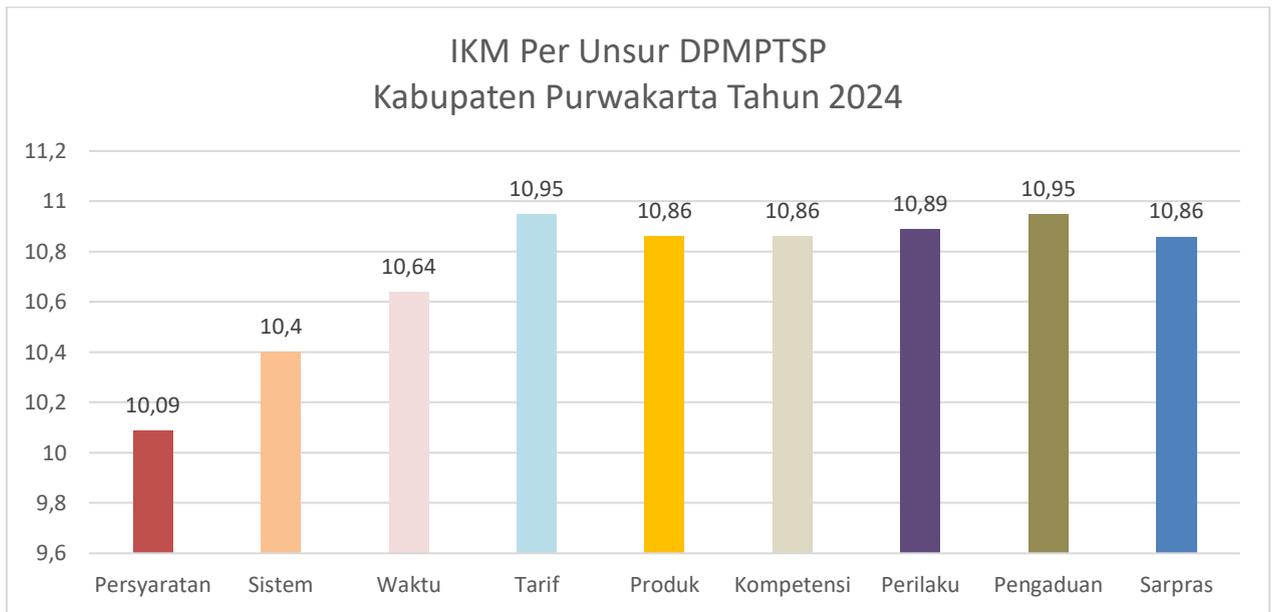
Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan dashboard pada aplikasi yanliksmart data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan

No	Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur (NRR)	NRR Tertimbang	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	U1	91,75	10,09	A	Sangat Baik
2	U2	94,5	10,40	A	Sangat Baik
3	U3	96,75	10,64	A	Sangat Baik
4	U4	99,5	10,95	A	Sangat Baik
5	U5	98,75	10,86	A	Sangat Baik
6	U6	98,75	10,86	A	Sangat Baik
7	U7	99	10,89	A	Sangat Baik
8	U8	99,5	10,95	A	Sangat Baik
9	U9	98,75	10,86	A	Sangat Baik
Nilai IKM			96,5	A	Sangat Baik



Gambar 4. Tangkapan Layar IKM Pada Sistem Pengolahan Data IKM Online

BAB IV

ANALISI HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

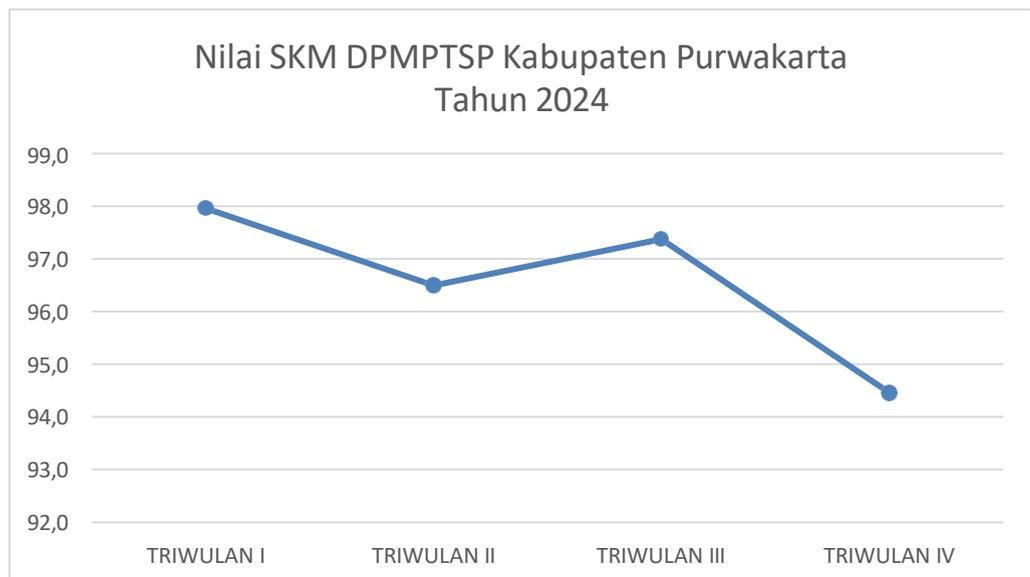
Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Tahun 2024 mendapat nilai 96,5 semua unsur mendapat nilai diatas 10 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A dan Ukuran Kinerja Sangat Baik.**

4.2 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Tahun 2024 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A dan Ukuran Kinerja Sangat Baik**, dengan demikian wujud komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sudah dilaksanakan secara optimal.

4.2.1 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

PENUTUP

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Tahun 2024 telah dilaksanakan dengan mengacu pada 9 (sembilan) indikator sesuai Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, dan diperoleh nilai IKM sebesar 96,5 atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**. Hasil tersebut menjadi acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta untuk terus meningkatkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai wujud hadirnya pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Purwakarta.

Demikian yang dapat kami laporkan, mudah-mudahan laporan ini dapat bermanfaat.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Isi Survey

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Usia *

18-24 Tahun <input type="radio"/>	25-34 Tahun <input type="radio"/>	35-44 Tahun <input type="radio"/>	45-54 Tahun <input type="radio"/>	55-64 Tahun <input type="radio"/>	> 64 Tahun <input type="radio"/>
---	---	---	---	---	--

Pendidikan Terakhir *

Silahkan Pilih

Pekerjaan *

Silahkan Pilih

Jenis Kelamin *

Laki-Laki
 Perempuan



Layanan Yang Dipilih

Pilih Salah Satu

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya


Tidak Sesuai
Nilai 1


Kurang Sesuai
Nilai 2


Sesuai
Nilai 3


Sangat Sesuai
Nilai 4

2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini


Tidak Mudah
Nilai 1


Kurang Mudah
Nilai 2


Mudah
Nilai 3


Sangat Mudah
Nilai 4

3. Kecepatan Waktu Pelayanan di unit ini


Tidak Cepat
Nilai 1


Kurang Cepat
Nilai 2


Cepat
Nilai 3


Sangat Cepat
Nilai 4

4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan


Sangat Mahal
Nilai 1


Cukup Mahal
Nilai 2


Murah
Nilai 3


Gratis
Nilai 4

5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan


Tidak Sesuai
Nilai 1


Kurang Sesuai
Nilai 2


Sesuai
Nilai 3


Sangat Sesuai
Nilai 4

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan


Tidak Kompeten
Nilai 1


Kurang Kompeten
Nilai 2


Kompeten
Nilai 3


Sangat Kompeten
Nilai 4

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan


Tidak sopan dan ramah
Nilai 1


Kurang sopan dan ramah
Nilai 2


Sopan dan ramah
Nilai 3


Sangat sopan dan ramah
Nilai 4

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan


Tidak ada
Nilai 1


Ada tetapi tidak berfungsi
Nilai 2


Berfungsi kurang maksimal
Nilai 3


Dikelola dengan baik
Nilai 4

9. Bagaimana pendapat Kualitas sarana dan prasarana


Buruk
Nilai 1


Cukup
Nilai 2


Baik
Nilai 3


Sangat Baik
Nilai 4

Kirim

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

