



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER) 2024



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KETAPANG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Pengolahan Data	1
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ketapang, 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 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 Perizinana Berusaha dan Perizinan Non Berusaha yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ketapang.

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 SKM 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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ketapang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link/barcode google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Loket Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (MPP) pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan pengisian melalui link/barcode google form langsung masuk ke database Bagian Organisasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap triwulan sebanyak 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	15

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 berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 250 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari 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 152 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 III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	38%
		PEREMPUAN	30	58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	20%
		SLTP	7	14%
		SLTA	22	44%
		DIII	3	6%
		SI	8	16%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	4%
		TNI	2	4%
		SWASTA	6	12%
		WIRUSAHA	9	18%
		PELAJAR/MAHASISWA	2	4%
		LAINNYA	29	58%

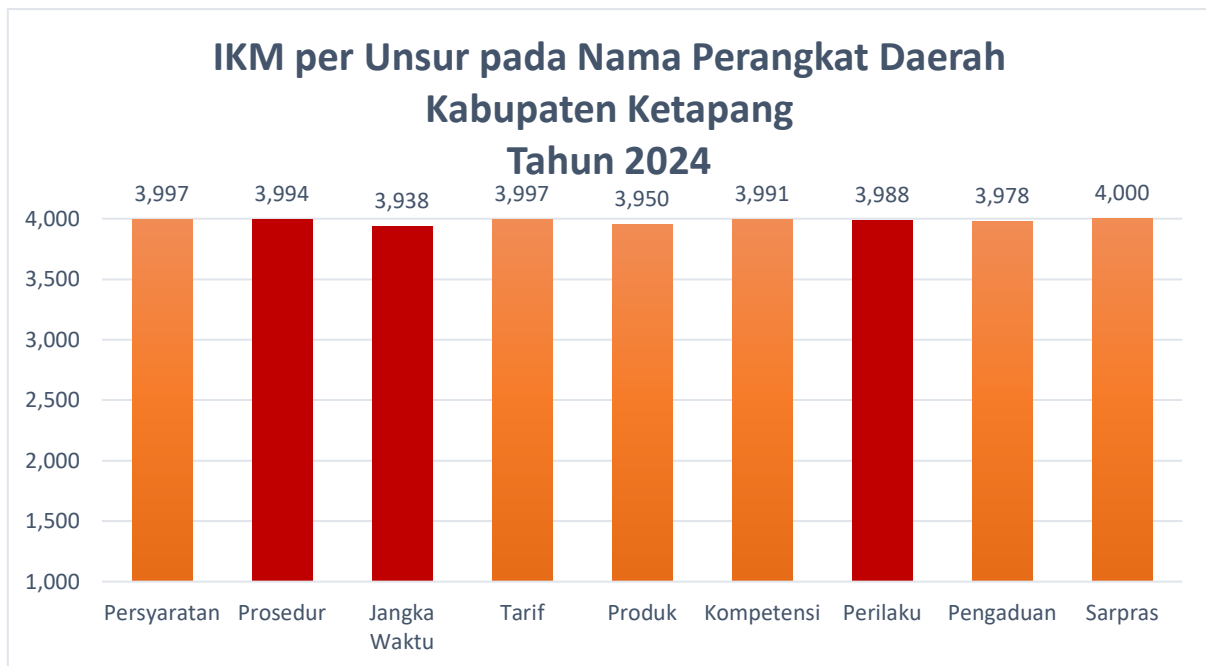
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,30 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Keseuaian Pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,995, selanjutnya prosedur pelayanan dengan nilai 3,944 dan kesesuaian pelayanan dengan nilai 3,990 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,000, selanjutnya Kesesuaian Persyaratan dan Kesesuaian/tarif mendapat nilai 3,997 termasuk unsur tertinggi lainnya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kecepatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan perlu diperhatikan agar indeks kepuasan masyarakat bisa lebih meningkat yang menuntut kecepatan, alur pelayanan yang mudah dan praktis.
- Melakukan pendampingan kepada para penerima pelayanan dalam mengurus perizinan dan non perizinan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Masih adanya peraturan daerah yang saling bertabrakan dengan perpres perizinan terintegrasi sehingga tidak sinkron dengan sistem yang digunakan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

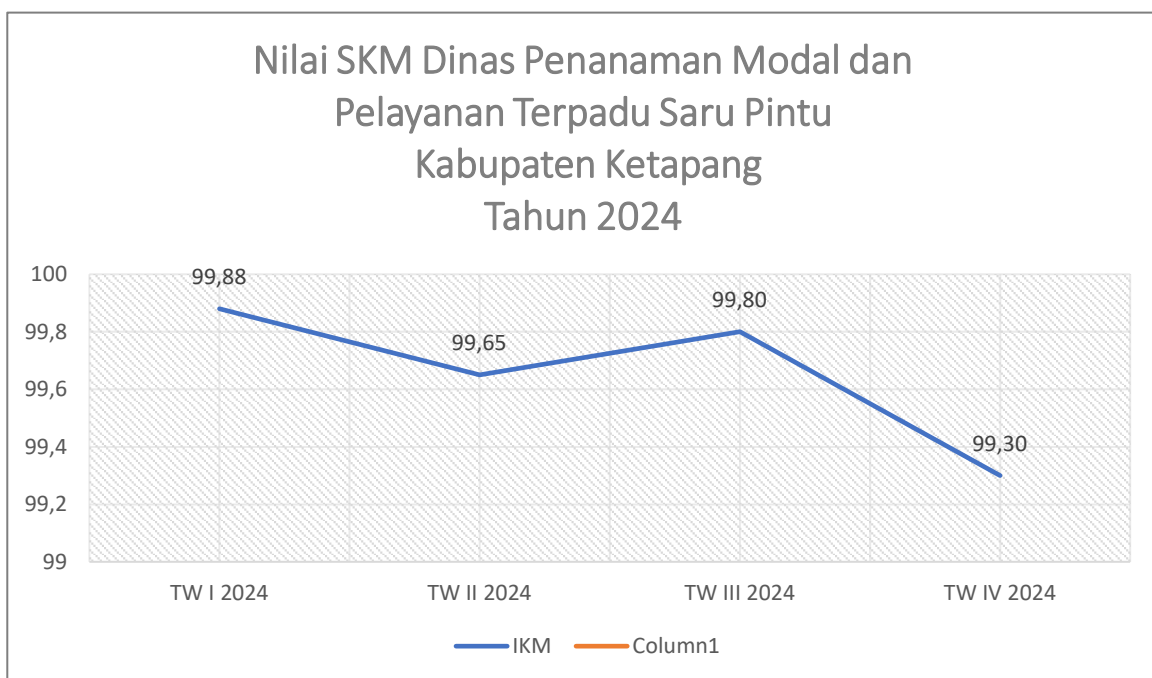
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Perencanaan tindak lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan Masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan, Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 4 bulan, kurang dari 8 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	a. Melakukan Evaluasi terkait jam pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan	√	√	√	√	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2	Prosedur Pelayanan	a. Menyediakan / Mempublikasi Standar Operasional Prosedur baik dalam media offline, maupun online b. Melakukan pendampingan kepada para penerima layanan dalam mengurus perizinan dan non perizinan	√	√	√	√	...
3	Kesesuaian Pelayanan	Memberikan arahan dan bimbingan kepada seluruh pegawai dalam menerapkan kode etik dalam setiap pelayanan	√	√	√	√	...

4.3 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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I tahun 2024 hingga triwulan IV tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ketapang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ketapang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,30. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ketapang menunjukkan konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I tahun 2024 hingga triwulan IV 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan.

Ketapang, 3 Pebruari 2025



LAMPIRAN

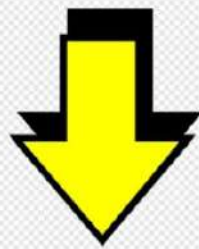
1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DPMPTSP KABUPATEN KETAPANG	
Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Link SKM

**KUISIONER PENILAIAN
PELAYANAN PUBLIK
DPMPTSP**

SCAN HERE



<https://bit.ly/SKMketapang>

300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	3	4	4	4	4	4	4	4
304	4	3	3	3	3	4	4	4	4
305	4	4	3	4	4	3	4	4	4
306	4	3	4	4	3	4	4	4	4
307	4	3	4	4	3	4	3	4	4
308	4	4	3	4	4	4	4	4	4
309	4	3	4	4	3	4	4	3	4
310	4	3	4	4	4	3	4	4	4
311	4	3	4	4	4	4	4	4	4
312	4	3	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	4	4	3	4	4	4	4
314	4	4	3	4	3	4	4	4	4
315	4	3	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	3	4	4	4	3	4	4
317	4	3	4	4	4	4	4	3	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	3	4	4	4	4	4	3	4
320	4	4	3	4	3	4	4	3	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	3	4	4	4	4
323	4	3	4	4	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	1291	1274	1272	1291	1276	1289	1288	1285	1292
NRR / Unsur	3,997	3,944	3,938	3,997	3,950	3,991	3,988	3,978	4,000
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,438	0,437	0,444	0,439	0,443	0,443	0,442	0,444
IKM Unit pelayanan							*) 3,972	**) 99,299	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,997
U2	Prosedur Pelayanan	3,944
U3	Kecepatan Pelayanan	3,938
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,997
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,950
U6	Kompetensi Petugas	3,991
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,988
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,978
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 99,30

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III (Juli - September) Tahun 2024**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KETAPANG**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu triwulan II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,995	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,995	A
3	Waktu Penyelesaian	3,995	A
4	Biaya/Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,995	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,995	A
7	Perilaku Pelaksana	3,995	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,995	A
9	Sarana dan Prasarana	4,000	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Persyaratan	b. Melakukan Evaluasi terkait Persyaratan pelayanan perizinan dan non perizinan agar lebih efektif dan efisien c. Mengupload persyaratan perizinan dan non perizinan yang dilakukan melalui Media Cetak dan Media Online secara rutin	√	√	√	√	DPMPTSP
2	Prosedur Layanan	Menyediakan / Mempublikasi Standar Operasional Prosedur baik dalam media offline, maupun online			√		DPMPTSP
3	Kecepatan Pelayanan	Melakukan evaluasi terkait jam pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan perizinan			√		DPMPTSP

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Mewajibkan petugas pelayanan untuk menerapkan Strategi Melayani Sesuai SOP dan memberikan service excellent antara lain <ul style="list-style-type: none">• Memberikan Sapa• Memberikan Saran terbaik• Mengucapkan Terimakasih• Memberikan bantuan• Mau Mengalah• Mendengarkan saat Orang Lain Berbicara• Menunjukkan Sesuatu yang Lebih Baik		Tidak ada hambatan

2	Melakukan rapat internal maupaun eksternal dengan pihak / instansi terkait mengenai perubahan atau ketidaksesuaian persyaratan dengan peraturan yang telah ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengidentifikasi perubahan atau ketidaksesuaian persyaratan dengan peraturan yang telah ditetapkan b. Membuat Undangan Rapat dengan Dinas Teknis yang terlibat langsung dalam persyaratan perizinan dan non perizinan. c. Melakukan Rapat lintas OPD dengan Dinas Teknis (Dinas Kesehatan, PUTR, Perkim-LH dll) terkait Peraturan daerah yang saling bertabrakan dengan perpres perizinan terintegrasi sehingga tidak sinkron dengan sistem yang digunakan 		Adanya peraturan daerah yang saling bertabrakan dengan perpres perizinan terintegrasi sehingga tidak sinkron dengan sistem yang digunakan
---	---	---	--	---

3	Menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam mendukung proses pelaksanaan kegiatan	<ol style="list-style-type: none">a. Menyediakan Meja dan Kursi khusus di Ruang Konsultasi.b. Menyediakan Ruang Laktasi Bagi Ibu Menyusui.c. Menyediakan Ruang Khusus disabilitas dan pelayanan khusus dalam memberikan pelayanan terbaik.		Tidak ada hambatan
---	--	--	--	--------------------

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satupintu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Persyaratan	Melakukan rapat internal maupaun eksternal dengan pihak / instansi terkait mengenai perubahan atau ketidaksesuaian persyaratan dengan peraturan yang telah ditetapkan	1 Tahun	DPMPTSP	DPMPTSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Mewajibkan petugas pelayanan menerapkan Standar Pelayanan (SP) dan Standart Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditentukan dan menyediakan Alur Pelayanan untuk mempermudah pengguna dalam mengurus perizinan dan non perizinan	1 Tahun	DPMPTSP	DPMPTSP

3	Kecepatan Pelayanan	Melakukan pendampingan pembuatan izin usaha melalui OSS secara gratis dan cepat	1 Tahun	DPMPSTP	DPMPSTP
---	---------------------	---	---------	---------	---------

Ketapang, 3 Pebruari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KETAPANG f



Drs. MARWANNOR.,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19670427 200003 1 003