



DPMPTSP
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOGIRI
2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kabupaten Wonogiri untuk triwulan I tahun 2022.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri triwulan I tahun 2022 ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih kurang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri triwulan I tahun 2022 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak.

Wonogiri, Maret 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOGIRI,

EKO SUBAGYO., SH, MH
Pembina Utama Muda

NIP. 19680111 199503 1 002

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah,

yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur daerah.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Terwujudnya birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu sasaran reformasi birokrasi, selain birokrasi yang bersih dan akuntabel, serta birokrasi yang efektif dan efisien.

Beberapa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, jejaring sosial dan juga laporan dari Ombudsman. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam upaya perbaikan pelayanan publik, maka perlu dilaksanakan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu dengan melakukan **'Survei Kepuasan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan'**, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada dan dapat dirumuskan tindak lanjut penanganan masalah dengan segera. Berkaitan hal tersebut, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerbitkan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas melayani masyarakat, perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 8 tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2021 Nomor 8);

7. Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Penjabaran Tugas Pokok Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri;
8. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri;
9. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 84 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 86 Tahun 2021 Tanggal 30 November 2021);
10. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 112 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2021 Nomor 115 Tanggal 27 Desember 2021).

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai acuan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

1.3.2 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan,
2. Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan,
3. Mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas kinerja pelayanan, dan
4. Bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Manfaat

1. Diketuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
2. Implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Kepuasan Pelanggan;
3. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi metode survei; pelaksanaan dan teknik survei; langkah-langkah penyusunan SKM; langkah-langkah pengolahan data; pemantauan, evaluasi, dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indek SKM; analisa hasil survei; dan rencana tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan kualitatif dan dilaksanakan secara periodik. Metode pengukurannya menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan psikometri atau pengukuran psikologis yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Dalam pengisiannya responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan tahapan survei mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei,
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel,
3. Menentukan responden,
4. Melaksanakan survei,
5. Mengolah hasil survei, dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Teknik pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisisioner melalui pengukuran sendiri (dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan). Lembar kuisisioner terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Bagian I, berisi judul kuisisioner dan nama instansi pelaksana survei.

2. Bagian II, berisi identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan) serta waktu pengisian lembar kuesioner.
3. Bagian III, berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (jawaban dengan pilihan ganda/pertanyaan tertutup).

Bentuk jawaban pertanyaan setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Puas/... diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Puas/... diberi nilai persepsi 2;
3. Baik/Mudah/ Puas/... diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Puas/... diberi nilai persepsi 4.

Responden/sampel dipilih secara acak, berdasarkan populasi pemohon penanaman modal dan pelayanan perizinan. Besarnya sampel ditentukan berdasarkan rumus penentuan jumlah responden yang tertera dalam Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dimana:

- S = Jumlah sampel
 λ^2 = Lamda (factor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
N = Populasi
P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5
 d^2 = 0,05

Lokasi pengumpulan data adalah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagian pelayanan perizinan dan bagian pembinaan investor.

2.1.2 Unsur Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang harus ada untuk dasar pengukuran terdiri dari sembilan (9) unsur berikut:

1. Persyaratan Pelayanan,
Yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur,
Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian,
Yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif,
Yaitu 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,
Yaitu 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,
Yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana,
Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,
Yaitu 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 (mesin, komputer, dan peralatan lainnya). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (gedung, kamar mandi, ruang kerja, dan lain-lain).

2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Agar dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 ini dapat berjalan lancar dan terarah, maka dibentuk tim pelaksana survei yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri Nomor 23 Tahun 2022, tanggal 3 Januari 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri Tahun 2022. Susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari:

1. Pengarah: Eko Subagyo, S.H., M.H.
2. Pelaksana, terdiri dari:
 - a. Ketua: Lakso Haryoto, S.Sos., M.H.
 - b. Anggota: 1) Giri Nurini, S.E., M.M.
2) Chamid Ghozali M. Nur, S.H.
3) Dwi Sulistyawan, A.Md.
3. Sekretariat: 1) Darni, S.I.P.
2) Alfiani Yogaturida Isnaini, S.T., M.Sc.
3) Novi Ratna Suminar, A.Md.

2.3 Jadwal Survei Kegiatan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan (61 hari kerja) yakni dari tanggal 3 Januari 2022 sampai dengan tanggal 31 Maret 2022 dengan **Tabel 2.1** berikut.

Tabel 2.1

Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	3 – 7 Januari 2022
2	Pengumpulan Data / Survei	10 Januari – 18 Maret 2022
3	Pengolahan Data	21 – 25 Maret 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	28 – 31 Maret 2022

2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “**Nilai Rata-rata Tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 seperti yang tertera dalam **Tabel 2.2**, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Hasil Konversi} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN & RB Nomor 14/2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilaksanakan secara manual (*data entry* dan penghitungan indeks tidak dilakukan dengan program komputer/sistem *database*). Langkah-langkah pengolahan data SKM secara manual sebagai berikut:

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan tahapannya adalah sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan diusahakan untuk lebih ditingkatkan lagi supaya mendapatkan hasil yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

c. Penyusunan jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 61 hari kerja dengan rincian:

- 1) Persiapan, 5 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 47 hari kerja;
- 3) Pengolahan data, 5 hari kerja; dan
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 4 hari kerja.

d. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM

Dalam membuat rencana tindak lanjut perbaikan SKM dibuat tabulasi yang di dalamnya terdapat prioritas unsur apa yang harus ditindaklanjuti untuk perbaikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB III
PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Indeks setiap Unsur Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Indeks dari setiap unsur pelayanan, maka nilai dari setiap pertanyaan dalam formulir Survei Kepuasan Masyarakat diinputkan secara berurutan ke dalam tabel olah data. Dari tabel olah data tersebut, jumlah jawaban per unsur, jumlah nilai jawaban per unsur, dan seterusnya dapat dilihat pada **Tabel 3.1** berikut.

Tabel 3.1 Hasil Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No	Indikator	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai X Jawaban	Jumlah Nilai per Unsur	NRR per Unsur	NRR per Unsur X 0,11
1	U1	A	0	1	0	364	3,64	0,404
		B	0	2	0			
		C	36	3	108			
		D	64	4	256			
2	U2	A	0	1	0	358	3,58	0,398
		B	1	2	2			
		C	40	3	120			
		D	59	4	236			
3	U3	A	0	1	0	358	3,58	0,398
		B	1	2	2			
		C	40	3	120			
		D	59	4	236			
4	U4	A	0	1	0	359	3,63	0,403
		B	0	2	0			
		C	37	3	111			
		D	62	4	248			
5	U5	A	0	1	0	363	3,63	0,403
		B	0	2	0			
		C	37	3	111			
		D	63	4	252			
6	U6	A	0	1	0	344	3,44	0,382
		B	0	2	0			
		C	56	3	168			
		D	44	4	176			

Lanjutan Tabel 3.1

No	Indikator	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai X Jawaban	Jumlah Nilai per Unsur	NRR per Unsur	NRR per Unsur X 0,11
7	U7	A	0	1	0	364	3,64	0,404
		B	0	2	0			
		C	36	3	108			
		D	64	4	256			
8	U8	A	0	1	0	339	3,39	0,377
		B	2	2	4			
		C	57	3	171			
		D	41	4	164			
9	U9	A	2	1	2	385	3,89	0,432
		B	0	2	0			
		C	5	3	15			
		D	92	4	368			

3.2 Analisis Karakteristik Responden

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri pada Triwulan I Tahun 2022 ini dilakukan berdasarkan data yang diinput secara mandiri oleh responden melalui Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

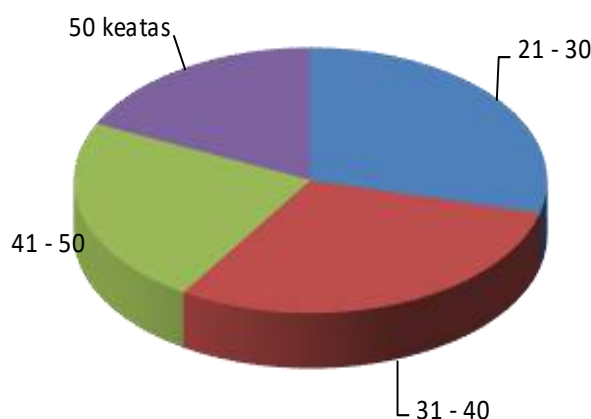
Berdasarkan rumus penetapan jumlah responden dalam Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018, ditetapkan responden sebanyak 100 orang yang melakukan penilaian pelayanan. Responden menjawab 9 (sembilan) pertanyaan yang menggambarkan 9 (sembilan) unsur/indikator pelayanan (sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017). Dari data input SKM elektronik tersebut dapat diketahui karakteristik jumlah responden berdasarkan umur (**Tabel 3.2**), jenis kelamin (**Tabel 3.3**), tingkat pendidikan (**Tabel 3.4**), dan jenis pekerjaan (**Tabel 3.5**).

Tabel 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
21 - 30	29	29%
31 - 40	30	30%
41 - 50	23	23%
> 50	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Gambar 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur



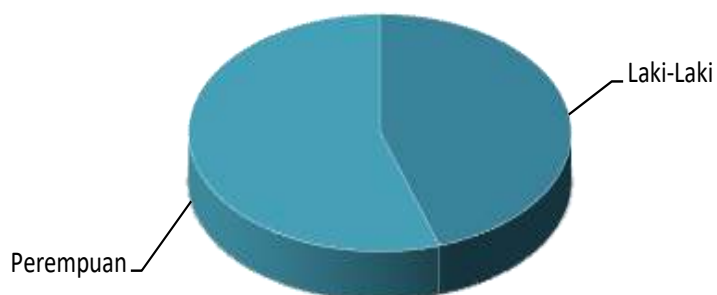
Berdasarkan **Gambar 3.1** diketahui bahwa sebaran usia responden yang memberikan penilaian dalam SKM Triwulan I Tahun 2022 merata. Sedangkan berdasarkan **Tabel 3.2** terlihat bahwa responden yang berumur 21 – 30 tahun sebanyak 29% (29 orang), responden yang berumur 31 – 40 tahun sebanyak 30% (30 orang), responden yang berumur 41 – 50 tahun sebanyak 23% (23 orang), dan responden yang berumur di atas 50 tahun sebanyak 18% (18 orang).

Tabel 3.3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Gambar 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



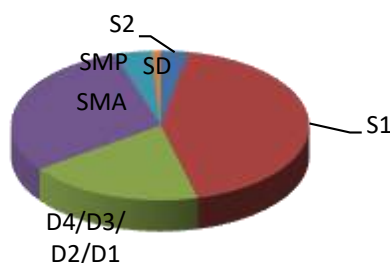
Berdasarkan **Gambar 3.2** diketahui bahwa responden lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan. Sedangkan, berdasarkan **Tabel 3.3** jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45% (45 orang) dan responden yang berjenis kelamin perempuan 55% (55 orang).

Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	1	1%
SMP	4	4%
SMA	30	30%
D1/D2/D3	19	19%
S1	43	43%
S2 ke atas	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Gambar 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



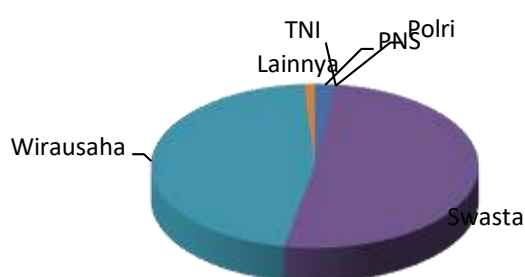
Berdasarkan **Gambar 3.3**, diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan sarjana lebih mendominasi dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan yang lain. Sedangkan berdasarkan **Tabel 3.4** responden dengan tingkat pendidikan S2 atau lebih sebanyak 3% (3 orang), responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 43% (43 orang), responden dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3/D4 sebanyak 19% (19 orang), responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 30% (30 orang), responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 4% (4 orang), dan responden dengan tingkat pendidikan SD atau tidak sekolah sebanyak 1% (1 orang).

Tabel 3.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
PNS	2	2%
TNI	0	0%
Polri	0	0%
Swasta	51	51%
Wirausaha	46	46%
Lainnya	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Gambar 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan **Gambar 3.4** diketahui bahwa responden mayoritas adalah pekerja swasta dan wirausaha. Sedangkan berdasarkan **Tabel 3.5** responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 2% (2 orang), tidak ada responden yang bekerja sebagai

TNI dan Polri, responden yang pekerjaannya sebagai pekerja swasta sebanyak 51% (51 orang), responden yang pekerjaannya sebagai wirausaha sebanyak 46% (46 orang), dan responden dengan pekerjaan lainnya seperti mahasiswa sebanyak 1% (1 orang).

3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi penghitungan jawaban responden melalui formulir SKM per unsur pelayanan (unsur 1 s.d. unsur 9) yang diisi oleh responden, ternyata terdapat kecenderungan pilihan jawaban yang dominan antara yang memilih jawaban **ketiga (baik)** dengan **nilai persepsi 3** (huruf C) dan jawaban **keempat (sangat baik)** dengan **nilai persepsi 4** (huruf D). Hal ini dapat dilihat pada **Tabel 3.6** di bawah ini.

Tabel 3.6 Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Pilihan Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
U1	A	0	0%
	B	0	0%
	C	36	36%
	D	64	64%
U2	A	0	0
	B	1	1%
	C	40	40%
	D	59	59%
U3	A	0	0%
	B	1	1%
	C	40	40%
	D	59	59%
U4	A	0	0%
	B	0	0%
	C	37	37%
	D	62	62%
U5	A	0	0%
	B	0	0%
	C	37	37%
	D	63	63%

Lanjutan Tabel 3.6

Unsur Pelayanan	Pilihan Jawaban Responden	Jumlah Responden	Prosentase
U6	A	0	0%
	B	0	0%
	C	56	56%
	D	44	44%
U7	A	0	0%
	B	0	0%
	C	36	36%
	D	64	64%
U8	A	0	0%
	B	2	2%
	C	57	57%
	D	41	41%
U9	A	2	2%
	B	0	0%
	C	5	5%
	D	92	92%

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Dari **Tabel 3.6** karakteristik jawaban responden di atas, dapat dijelaskan per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Unsur 1 (U1) tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya:

- 1) 64 responden (64%) menyatakan sangat sesuai,
- 2) 36 responden (36%) menyatakan sesuai,
- 3) Tidak ada responden yang menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya kurang sesuai, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya tidak sesuai.

Data tersebut menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dianggap sangat sesuai.

b. Unsur 2 (U2) tentang kemudahan prosedur pelayanan:

- 1) 59 responden (59%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah,
- 2) 40 responden (40%) menyatakan prosedur pelayanan mudah,

- 3) 1 responden (1%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan prosedur pelayanan tidak mudah.

Data tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dianggap sangat mudah.

c. Unsur 3 (U3) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan:

- 1) 59 responden (59%) menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sangat cepat,
- 2) 40 responden (40%) menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan cepat,
- 3) 1 responden (1%) menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan tidak cepat.

Data tersebut menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan dianggap sudah dilaksanakan dengan sangat cepat.

d. Unsur 4 (U4) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan:

- 1) 62 responden (62%) menyatakan biaya/tarif dalam pelayanan gratis,
- 2) 37 responden (37%) menyatakan biaya/tarif dalam pelayanan murah,
- 3) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif dalam pelayanan cukup mahal,
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif dalam pelayanan sangat mahal, dan
- 5) Ada salah 1 responden yang tidak mengisikan jawabannya. Hal ini dimungkinkan karena responden merupakan pemohon layanan yang tidak berkaitan dengan permohonan izin, sehingga tidak tahu-menahu mengenai biaya/tarif pelayanan.

Data tersebut menunjukkan bahwa biaya/tarif dalam pelayanan dianggap sangat wajar. Terbukti dari hasil survei yang telah dilaksanakan bahwa banyak responden yang menyatakan biaya/tarif pelayanan gratis, andaikan membayar pun biayanya dianggap murah dan terjangkau.

e. Unsur 5 (U5) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:

- 1) 63 responden (63%) menyatakan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sangat sesuai,
- 2) 37 responden (37%) menyatakan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai,
- 3) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan kurang sesuai, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan tidak sesuai.

Data tersebut menunjukkan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dianggap sangat sesuai.

f. Unsur 6 (U6) tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan:

- 1) 44 responden (44%) menyatakan petugas pelayanan sangat kompeten,
- 2) 56 responden (56%) menyatakan petugas pelayanan kompeten,
- 3) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang kompeten, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak kompeten.

Data tersebut menunjukkan bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dianggap sudah kompeten.

g. Unsur 7 (U7) tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:

- 1) 64 responden (64%) menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan sangat sopan dan ramah,
- 2) 36 responden (36%) menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan sopan dan ramah,
- 3) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan kurang sopan dan ramah, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan tidak sopan dan ramah.

Data tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan dianggap sudah sangat sopan dan ramah.

h. Unsur 8 (U8) tentang kualitas sarana dan prasarana:

- 1) 41 responden (41%) menyatakan kualitas sarana dan prasarana sangat baik,
- 2) 57 responden (57%) menyatakan kualitas sarana dan prasarana baik,
- 3) 2 responden (2%) menyatakan kualitas sarana dan prasarana cukup baik, dan
- 4) Tidak ada responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana buruk.

Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana dianggap sudah baik.

i. Unsur 9 (U9) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:

- 1) 92 responden (92%) menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik,
- 2) 5 responden (5%) menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan berfungsi tetapi kurang maksimal,

- 3) Tidak ada responden yang menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan ada tetapi tidak berfungsi,
- 4) 2 responden (2%) menyatakan tidak ada penanganan pengaduan pengguna layanan, dan
- 5) Ada salah 1 responden yang tidak mengisikan jawabannya. Hal ini dimungkinkan karena responden merupakan pemohon layanan yang tidak melakukan pengaduan layanan sehingga tidak mengisikan jawabannya dalam lembar kuesioner.

Data tersebut menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode manual yaitu dengan formulir SKM, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun nilai SKM per unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri pada Triwulan I Tahun 2022, dapat dilihat pada **Tabel 3.7** berikut.

Tabel 3.7 Kualitas Pelayanan

No. Unsur Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,58	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3,58	A	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,63	A	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,63	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,44	B	Baik
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,39	B	Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,89	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Dari **Tabel 3.7** di atas menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang diteliti, semua unsur pelayanan mendapat nilai rata-rata di atas 3 (tiga). Tujuh unsur diantaranya sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang **sangat baik** dengan mutu pelayanan **kategori A** dan dua unsur pelayanan baik kualitasnya.

Dua unsur yang berkualitas baik adalah kompetensi petugas pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan. Unsur kompetensi petugas pelayanan masih dapat ditingkatkan kualitasnya menjadi sangat baik dengan cara selalu mendukung peningkatan kompetensi petugas dalam bentuk bimbingan teknis atau pelatihan. Sedangkan terkait sarana dan prasarana pelayanan memang masih harus terus selalu ditingkatkan guna peningkatan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri.

Tabel 3.8 Perbandingan Hasil SKM dengan Triwulan Sebelumnya

No. Unsur Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Triwulan IV Tahun 2021	Nilai Rata-Rata Triwulan I Tahun 2022	Ket.
U1	Persyaratan pelayanan	3,64	3,64	tetap
U2	Prosedur pelayanan	3,58	3,58	tetap
U3	Waktu pelayanan	3,58	3,58	tetap
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,63	3,63	tetap
U5	Produk pelayanan	3,63	3,63	tetap
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,43	3,44	naik
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,64	3,64	tetap
U8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,39	3,39	tetap
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,93	3,89	turun

Sumber: Hasil olah data SKM Triwulan IV Tahun 2021 dan SKM Triwulan I Tahun 2022

Berdasarkan **Tabel 3.8** dapat dilihat bahwa prioritas peningkatan kualitas pelayanan haruslah diusahakan untuk dapat selalu ditingkatkan dan dipertahankan setiap waktu supaya mendapatkan hasil yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Namun demikian, kualitas unsur/indikator pelayanan bersifat dinamis dan dapat mengalami kenaikan dan kadang juga dapat mengalami penurunan tergantung pada kondisi teknis di lapangan yang melibatkan petugas dan penerima pelayanan, serta sarana prasarana pelayanan yang ada.

Apabila terjadi penurunan kualitas pelayanan belum tentu pelayanan menjadi buruk atau tidak baik, selama penurunan kualitas dari unsur/indikator pelayanan pelayanan dimaksud masih dalam batas nilai yang wajar dan dapat ditoleransi. Seperti yang terlihat dalam unsur pelayanan kesembilan U9 yaitu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang turun dari 3,93 menjadi 3,89. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah responden survei yang semula 80 responden (Triwulan IV Tahun 2021) menjadi 100 responden.

Dari **Tabel 3.8** di atas terlihat peningkatan pada salah satu unsur pelayanan yaitu pada unsur kompetensi petugas pelayanan dibandingkan triwulan sebelumnya, sebesar 0,01. Walaupun masih belum bisa berada di tingkat pelayanan yang sangat baik (masih berkualitas baik) tetapi nilai ini sudah merupakan hal baik dalam pelayanan.

Dari perolehan nilai kinerja per unsur layanan pada **Tabel 3.7** di atas bila dikalikan dengan nilai penimbang 0,11, maka akan diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur dan diperoleh nilai total **3,602**. Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur tersebut kemudian dikalikan dengan nilai dasar yaitu **25**, maka diperoleh nilai SKM seperti terlihat pada **Tabel 3.9** berikut.

Tabel 3.9 Nilai SKM Unit Pelayanan

Unsur Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai per Unsur	291	286	286	290	236	274	291	271	314
NRR per Unsur = Jml Nilai per Unsur / Jml Kuesioner yang Terisi	3,64	3,58	3,58	3,63	3,63	3,43	3,64	3,39	3,93
NRR Tertimbang per Unsur = NRR per Unsur x 0,11	0,404	0,397	0,397	0,403	0,403	0,381	0,404	0,376	0,436
Total NRR Tertimbang	3,602								
SKM Unit Pelayanan	90,04								
Mutu Pelayanan	A								

Sumber: Hasil olah data SKM TW I Tahun 2022

Dari perhitungan **Tabel 3.9** di atas memperlihatkan bahwa nilai mutu pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pada Triwulan I Tahun 2022 diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **90,03** dengan nilai mutu pelayanan “**A**” yang berarti memiliki predikat **Sangat Baik**. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan kualitas pelayanan yang mereka terima, sebab mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pemohon layanan. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan yang diberikan.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Hampir semua unsur pelayanan yang diteliti pada Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri sebagaimana terlihat pada **Tabel 3.7** di atas berada dalam kategori **sangat baik**. Hal utama yang harus menjadi perhatian unit pelayanan publik Dinas PMPTSP Kabupaten

Wonogiri adalah mempertahankan dan selalu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada semua indikator pelayanan terutama pada 2 (dua) unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu: unsur kompetensi petugas pelayanan serta sarana dan prasarana. Namun demikian, kondisi kualitas pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri pada Triwulan I Tahun 2022, yang berdasarkan survei kepuasan masyarakat dinilai sudah sangat memuaskan pun perlu terus ditindaklanjuti. Rencana tindak lanjut pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk program/kegiatan seperti terlihat dalam **Tabel 3.10** berikut.

Tabel 3.10 Rencana Tidak Lanjut Pelayanan

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Kompetensi Petugas Pelayanan	Pengiriman Diklat	Tahun 2022	Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Peningkatan Gerai Pelayanan MPP	Tahun 2022	Sekretariat

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan 9 (sembilan) unsur/indikator kinerja pelayanan publik yang dikaji pada Triwulan I Tahun 2022 ini, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pemohon/penerima layanan Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri yang melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) formulir survei, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan analisis karakteristik jawaban responden per unsur layanan, rekapitulasi penghitungan jawaban kuesioner per unsur pelayanan (unsur 1 s.d. unsur 9) yang diisi oleh responden pada Triwulan I Tahun 2022 terdapat kecenderungan pilihan jawaban yang dominan antara yang memilih jawaban **ketiga (baik)** dengan **nilai persepsi 3** (huruf C) dan **keempat (sangat baik)** dengan **nilai persepsi 4** (huruf D).
2. Dari 9 (sembilan) unsur yang diteliti, semua unsur pelayanan mendapat nilai rata-rata di atas 3 (tiga) dan sebagian besar menunjukkan kualitas pelayanan yang **sangat baik** dan mutu pelayanan berada pada **kategori A**.
3. Berdasarkan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan teknik dan metode penelitian yang dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kabupaten Wonogiri pada Triwulan I Tahun 2022 ini diperoleh **Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur** sebesar **3,602** sedangkan **Nilai SKM** unit pelayanan

sebesar **90,04** yang berarti mutu pelayanan publik Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri pada Triwulan I tahun 2022 ini termasuk dalam kategori **A**, kinerja pelayanannya dikategorikan **Sangat Baik**.

4.2 Saran

Walaupun mendapatkan **persepsi sangat baik** dari masyarakat, masih terdapat hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu, rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Hal utama yang harus menjadi perhatian unit pelayanan publik Dinas PMPTSP Kabupaten Wonogiri yaitu mempertahankan dan selalu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada semua indikator pelayanan.
2. Peningkatan kualitas unsur pelayanan sebagaimana dimaksud pada point angka 1 (satu) di atas terutama ditunjukkan terhadap 2 (dua) unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah pada Triwulan I Tahun 2022 ini yaitu:
 - a. Kompetensi petugas pelayanan dan
 - b. Sarana dan prasarana pelayanan.

Sebagai bentuk solusi terhadap permasalahan tersebut maka perlu adanya penyesuaian secara cepat, efektif dan efisien baik dari segi aparatur pelaksana maupun infrastruktur pendukungnya, diantaranya melalui program dan kegiatan seperti pelatihan, sosialisasi dan konsultasi ke Pemerintah Provinsi maupun Pusat bahkan di wilayah Kabupaten/Kota sekitar, serta melalui penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan agar kinerja pelayanan ke depan tidak terganggu yang dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan.

3. Program kegiatan lain yang perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri adalah evaluasi sistem

pelayanan secara menyeluruh dan komprehensif sehingga dapat dirumuskan perbaikan guna terwujudnya pelayanan yang mudah, cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, baik pelayanan perizinan maupun nonperizinan.

**ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
HASIL PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN IV TAHUN 2021**

RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	2	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	3	3	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3		3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	4	4	3	4	4	3	4
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	3	4	4
29	3	3	4	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	3	4	3	4	4	3	4
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	1
35	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	4	4	1
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	3	4	4	3	4
45	4	4	3	4	3	4	4	3	4
46	4	4	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	3	3	3	4
53	4	3	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	3	4	3	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	3	4	3	4
57	4	4	4	3	4	4	3	4	4
58	4	3	4	3	4	3	4	3	4
59	4	4	3	3	4	3	4	4	4
60	4	4	4	3	4	3	4	3	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	3	3	3	4
63	4	3	4	3	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	3	4	3	4
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	3	4	3	4

RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
67	4	4	4	3	4	4	3	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4
69	4	4	4	3	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4	3	3	3	4
73	4	3	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	3	4	3	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3	4	3	4
77	4	4	4	3	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	3	4
79	4	4	4	3	4	3	4	4	4
80	4	4	4	3	4	3	4	3	4
81	4	4	4	3	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	3	3	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3	4	3	4
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	3	4
87	4	4	4	3	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4
89	4	4	4	3	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	3	4	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	3	3	3	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4
95	4	4	4	3	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3	4	3	4
97	4	4	4	3	4	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	4	3	4	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	3	4	3	4

ΣNilai /Unsur	364	358	358	359	363	344	364	339	385	
NRR / unsur	3,640	3,580	3,580	3,626	3,630	3,440	3,640	3,390	3,889	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,640	3,580	3,580	3,626	3,630	3,440	3,640	3,390	3,889	
NRR tertbg/ unsur	0,404	0,398	0,398	0,403	0,403	0,382	0,404	0,377	0,432	*) 3,602
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										90,04

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 1/9

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata rata
U1	Persyaratan	3,64
U2	Prosedur	3,58
U3	Waktu pelayanan	3,58
U4	Biaya/tarif	3,63
U5	Produk layanan	3,63
U6	Kompetensi pelaksana	3,44
U7	Perilaku pelaksana	3,64
U8	Sarana dan Prasarana	3,39
U9	Penanganan Pengaduan	3,89

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :

90,04

=

Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

Wonogiri, Maret 2022
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

EKO SUBAGYO, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680111 199503 1 002