

LAPORAN SKM TRIWULAN II
DPMPTSP
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2022



DINAS PENANAMAN MODAL, DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami naikkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan 2 Tahun 2022 telah selesai disusun.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan 21 Tahun 2022, diharapkan bisa memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga sebagai penyelenggara pelayanan publik selama Triwulan 2 Tahun 2022. Hasil survei kepuasan masyarakat menjadi pemicu dan motivasi bagi kami untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Triwulan 2 Tahun 2022 kami ucapkan terimakasih. Kami juga mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga .

Purbalingga , 30 Juni 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA



ATO SUSANTO, A.P., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19740706 199311 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
DAFTAR ISI	I
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Dasar Hukum	1
Maksud dan Tujuan	1
Ruang Lingkup	2
Manfaat	2
BAB II METODE	3
Metode Penelitian	3
Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat	3
Instrumen dan Sumber Data Survei	4
Teknik Analisis Data Survei	5
Waktu Pelaksanaan Survei	6
BAB III PENYAJIAN DATA HASIL SURVEI	7
Karakteristik Responden	7
Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
Kesimpulan	14
Rekomendasi	14
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	15
LAMPIRAN	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagaimana 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, sebagai salah satu langkah strategis dalam rangka melaksanakan perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pada tahun 2022, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga telah melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Selanjutnya pada triwulan II telah dilaksanakan SKM sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai kualitas perbaikan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Purbalingga dengan mendasarkan pada capaian nilai SKM triwulan I Tahun 2022.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan atas kinerja DPMPTSP Kabupaten Purbalingga. Selanjutnya tujuan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

- a. untuk memperoleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan sehingga dapat digunakan sebagai bahan penyelenggaraan konsultasi publik ke depan ;
- b. terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi :

1. metode survei ;
2. pelaksanaan dan teknik survei pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

E. MANFAAT

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh manfaat, antara lain :

1. diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
 2. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan;
 3. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik.
-
-

BAB II

METODE

A. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah survei periodik, dimana survei dilakukan untuk penyelenggara pelayanan publik terkait layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei periodik dilaksanakan secara tetap dengan jangka waktu tertentu. Pendekatan yang digunakan oleh survei periodik yaitu metode kualitatif berupa wawancara dan kuantitatif melalui pengukuran skala likert. Survei periodik bersifat komprehensif, hasil analisa survei nantinya dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. VARIABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, unsur minimal yang harus ada untuk dasar survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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 dibesarkan dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Produk

spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.\

7. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan keluhan merupakan kegiatan operasional dan bertujuan untuk mengatasi keluhan pelanggan secara langsung.

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. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

C. INSTRUMEN DAN SUMBER DATA SURVEI

Data yang dikumpulkan dalam survei ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer berasal dari kuisioner. Sementara data sekunder berasal dari dokumen, arsip, maupun literatur yang berkaitan dengan pengukuran survei kepuasan masyarakat. Berikut merupakan instrumen kuisioner yang digunakan dalam kegiatan survei ini :

NO. KUISONER :	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN INSTANSI PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA	
Tanggal Survei:	Jam Survei: <input type="checkbox"/> 08.00-12.00* <input type="checkbox"/> 13.00-17.00*
PROFIL	
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"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA.....	
Jenis Layanan yang diterima:	
Pendapat Responden Tentang Pelayanan (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Catatan Pengamatan:	

D. Teknik Analisis Data Survei

Teknik analisis yang dilakukan dalam kegiatan penelitian ini dilaksanakan secara manual dengan cara :

- a. entry data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir/*sheet* mulai dari unsur I (UI) sampai dengan unsur X (UX) yaitu memasukkan data isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan;
- b. menghitung rata – rata setiap unsur pelayanan dan nilai indeks dari masing – masing unit pelayanan dengan cara :
 - Nilai rata – rata unsur pelayanan , dengan cara nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - Nilai rata – rata tertimbang dengan mengalikan nilai rata – rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,11.
 - Nilai indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dan mengalikan nilai dasar 25.
 - Pengujian kualitas data, yaitu data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing – masing kuesioner disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Selanjutnya hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tertuang pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

E. Waktu Pelaksanaan Survei

Tabel 2. Jadwal Penyusunan SKM Kabupaten Purbalingga Triwulan II Tahun 2022

NO	KEGIATAN	BULAN											
		APRIL			MEI				JUNI				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Rapat persiapan												
2.	Persiapan Pengambilan data												
3.	Pengambilan Data												
4.	Pengolahan Data												
5.	Analisis Data												
6.	Laporan Akhir												

BAB III

PENYAJIAN DATA HASIL SURVEI

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu terdiri dari :

1. Kelompok Umur Responden

Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Kelompok Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
15-20	-	0
21-30	33	41,25
31-40	23	28,75
41-50	21	26,25
51-60	3	3,75
61-70	-	0
Jumlah	80	100

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
L	38	47,5
P	42	52,5
Jumlah	80	100

3. Pendidikan Responden

Tabel 4. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTP	-	0
SLTA	28	35
D3	13	16,25
S1	39	48,75
S2	-	48,75
S3	-	0
Jumlah	80	100

4. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
BUMN/D	-	0
PNS	7	8,75
Swasta	37	46,25
Lainnya	36	45
Jumlah	80	100

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Periode 2 Tahun 2022 melibatkan kurang lebih 1200 populasi dengan sampel sebanyak 80. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga selama bulan April sampai dengan Juni 2022, baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) , Sistem Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK), Sistem Informasi Pelayanan Untuk Reformasi Birokrasi yang Akuntabel (SiPURBA) maupun Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM- BG). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada tahun 2022 Triwulan II adalah 88,722 .Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Triwulan I Tahun 2022 yaitu 88,55.

Berikut disajikan tingkat kepuasan masyarakat DPMPTSP Tahun 2022 :

Tabel 6. SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Triwulan II Tahun 2022

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata (Nilai Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
1	Persyaratan	287	3.588	0.395	9.875

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata (Nilai Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	290	3.625	0.399	9.975
3	Waktu Penyelesaian	286	3.575	0.393	9.825
4	Biaya/tarif	290	3.625	0.399	9.975
5	Produk Layanan	286	3.575	0.393	9.825
6	Kompetensi Pelaksana	286	3.575	0.393	9.825
7	Perilaku Pelaksana	288	3.600	0.396	9.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	286	3.575	0.393	9.825
9	Sarana dan Prasarana	282	3.525	0.388	9.70
UNIT LAYANAN			3.549		88.722

Sumber: data primer diolah, 2022.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai mutu layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berada dalam range 88,31-100,00 atau sangat baik.

Berdasarkan data tabel indeks kepuasan pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) hasil survei menunjukan masing-masing unsur pelayanan mendapatkan nilai yang berbeda-beda.

Selanjutnya setiap unsur penilaian diuraikan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	-	-
2.	Kurang sesuai	-	-

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
3.	Sesuai	33	41,28
4.	Sangat sesuai	47	58,75
Total		80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan besar persentase 58,75%.

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	-	-
2.	Kurang mudah	-	-
3.	Mudah	32	40
4.	Sangat mudah	48	60
Total		80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan besar persentase 60 % atau dengan frekuensi 48 pengguna.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	-	-
2.	Kurang cepat	1	1,25
3.	Cepat	33	41,25
4.	Sangat cepat	46	57,5
Total		80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa waktu pelayanan yang diberikan sangat cepat

dengan besar persentase 57,1 % atau dengan frekuensi 46 pengguna.

4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat mahal	-	-
2.	Cukup mahal	-	-
3.	Murah	31	38,75
4.	Gratis	49	61,25
Total		80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) gratis terhadap biaya/ tarif pelayanan yang diberikan dengan besar persentase 61,25% atau dengan frekuensi 49 pengguna.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	-	-
2.	Kurang sesuai	1	1,25
3.	Sesuai	33	41,25
4.	Sangat sesuai	46	57,5
Total		80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa produk layanan pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan besar persentase 57,5% atau dengan frekuensi 46 pengguna.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak kompeten	-	-
2.	Kurang kompeten	1	1,25
3.	Kompeten	32	40
4.	Sangat kompeten	47	58,75

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
	Total	80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa kompetensi pelaksana sangat kompeten terhadap pelayanan yang diberikan dengan besar persentase 58,75 % atau dengan frekuensi 47 pengguna.

7. Perilaku Petugas Pelayanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sopan dan ramah	-	-
2.	Kurang sopandan ramah	-	-
3.	Sopan dan ramah	33	41,25
4.	Sangat sopan dan ramah	47	58,75
	Total	80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah terhadap pelayanan yang diberikan dengan besar persentase 58,75 % atau dengan frekuensi 47 pengguna.

8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak ada	-	-
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	-	-
3.	Berfungsi kurang maksimal	35	43,75
4.	Dikelola dengan baik	45	56,25
	Total	80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan yang diberikan dikelola dengan baik dengan besar persentase 56,25 % atau dengan frekuensi 45 pengguna.

9. Kualitas Sarana dan Prasarana DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Buruk	-	-
2.	Cukup	-	-
3.	Baik	40	50
4.	Sangat Baik	40	50
Total		80	100

Secara umum pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merasa sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan baik dan sangat baik dengan persentase masing – masing 50% atau dengan frekuensi 50 pengguna.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Purbalingga Triwulan II Tahun 2022 dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 9 unsur komponen penilaian SKM, secara umum nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Purbalingga pada kategori Sangat Baik.
2. Adapun 3 (tiga) unsur SKM yang terendah meliputi sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, produk layanan, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Bahwa untuk unsur SKM waktu penyelesaian, produk layanan, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai yang sama yaitu 9,82, selanjutnya prioritas perbaikan adalah peningkatan kompetensi pelaksana dikarenakan mengalami penurunan hasil SKM dibandingkan triwulan I sebesar 9,92.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Purbalingga Triwulan II Tahun 2022, maka hal – hal yang dapat direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Purbalingga antara lain :

1. Segera mengupayakan peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan melalui inventarisasi kebutuhan dan pengusulan anggaran pengadaan sarana dan prasarana.
 2. Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui pelatihan/capacity building, dll.
-
-

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisa survei kepuasan masyarakat, maka dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik perlu dibuat rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan tersebut dapat ditempuh dalam jangka pendek (< 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24) bulan.

Selanjutnya tindak lanjut perbaikan SKM DPMPTSP Triwulan II dengan mempertimbangkan capaian hasil SKM Triwulan I, maka prioritas perbaikan dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Triwulan II Tahun 2022

No	Unsur SKM	Nilai SKM	Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung jawab
				I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	9,70	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun Inventarisir kebutuhan Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan - Mengusulkan anggaran pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana perizinan 					Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	9,825	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll 					Bidang Pelayanan Perizinan

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017
(TRIWULAN 2 TAHUN 2022)**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
ALAMAT : Jl. Mayjend Sungkono Km. 2, Kalimanah, Purbalingga
Tlp/Fax. : 0281 891235

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	21-30	LakiLaki	Lainnya	SLTA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	41-50	Perempuan	Swasta	D 3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	21-30	Perempuan	Lainnya	SLTA	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	41-50	LakiLaki	Lainnya	D 3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
5	21-30	Perempuan	Swasta	S 1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
6	41-50	LakiLaki	Lainnya	S 1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
7	21-30	LakiLaki	Swasta	SLTA	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
8	31-40	Perempuan	Swasta	SLTA	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	41-50	Perempuan	Lainnya	D 3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
10	21-30	LakiLaki	Lainnya	SLTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
11	31-40	Perempuan	Lainnya	S 1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
12	21-30	LakiLaki	Swasta	SLTA	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
13	21-30	Perempuan	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	31-40	Perempuan	Lainnya	S 1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
15	21-30	LakiLaki	Swasta	S 1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
16	31-40	Perempuan	Lainnya	SLTA	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
17	21-30	LakiLaki	Swasta	S 1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	41-50	Perempuan	Lainnya	D 3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
19	41-50	LakiLaki	Lainnya	S 1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
20	21-30	Perempuan	Swasta	S 1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
21	21-30	LakiLaki	TNI/POL	SLTA	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
22	31-40	Perempuan	Swasta	SLTA	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
23	21-30	LakiLaki	Swasta	SLTA	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
24	51-60	Perempuan	Lainnya	S 1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
25	21-30	LakiLaki	Swasta	S 1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
26	41-50	Perempuan	Swasta	S 1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
27	21-30	LakiLaki	Swasta	SLTA	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
28	31-40	Perempuan	Lainnya	S 1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	41-50	LakiLaki	Swasta	S 1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
30	31-40	Perempuan	Swasta	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
31	31-40	Perempuan	Lainnya	S 1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
32	41-50	LakiLaki	Lainnya	D 3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
33	31-40	LakiLaki	Swasta	S 1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
34	21-30	Perempuan	TNI/POL	S 1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
35	41-50	Perempuan	Swasta	S 1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	31-40	LakiLaki	Swasta	S 1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	41-50	Perempuan	Lainnya	D 3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
38	31-40	LakiLaki	TNI/POL	SLTA	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
39	21-30	Perempuan	Swasta	SLTA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
40	31-40	LakiLaki	Swasta	S 1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
41	21-30	Perempuan	Lainnya	SLTA	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
42	21-30	LakiLaki	Swasta	S 1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
43	41-50	Perempuan	Lainnya	D 3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
44	21-30	LakiLaki	PNS	SLTA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
45	21-30	LakiLaki	Lainnya	S 1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
46	41-50	Perempuan	Swasta	S 1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
47	31-40	Perempuan	Swasta	SLTA	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
48	21-30	LakiLaki	Lainnya	SLTA	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
49	31-40	Perempuan	Swasta	S 1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3

