

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JANUARI - NOVEMBER TAHUN 2024



DPMPTSP
Semanak

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

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 Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	16

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 Pintu Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

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 online dengan mengisi daftar pertanyaan pada website DPMPTSP (<https://dpmptsp.karanganyarkab.go.id/>) dan Aplikasi Perizinan Online SIMPEL (<https://simpel.karanganyarkab.go.id/>).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Kabupaten Karanganyar 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengukuran kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar ini dilakukan dengan mengisi daftar pertanyaan secara online pada website DPMPTSP Karanganyar (<https://dpmptsp.karanganyarkab.go.id/>) dan Aplikasi Perizinan Online SIMPEL (<https://simpler.karanganyarkab.go.id/>).

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu periode 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan pada tahun 2024. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan *realtime* melalui website DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dan Website Perizinan SIMPEL.

2.5 Jumlah Responden

Adapun data yang valid untuk diolah adalah sebanyak 1801. Respoonden mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan diterimanya disertai alasannya. Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden tersebut dapat diketahui status sosial ekonomi pemohon perizinnan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

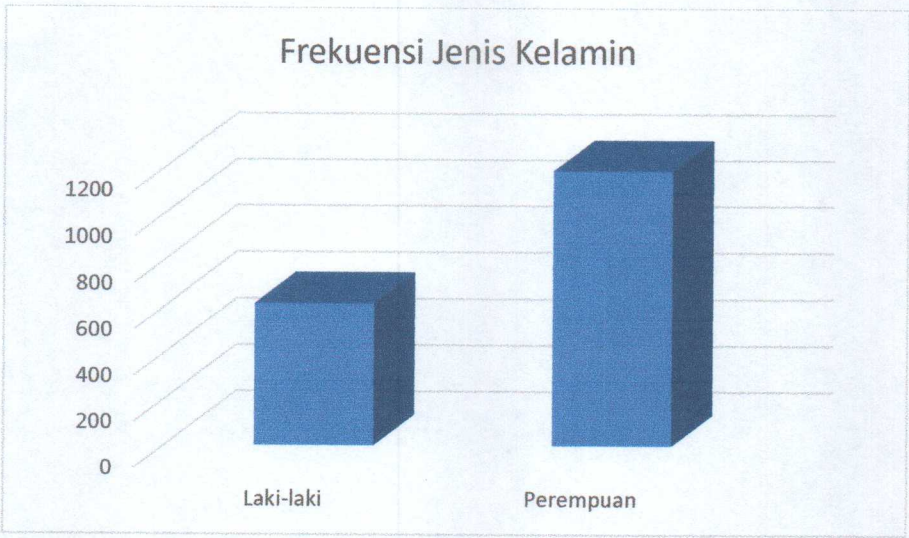
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada website DPMPTSP dan website SIMPEL Januari - November 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1801 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	LAKI	614	34%
	PEREMPUAN	1187	66%
Total		1801	

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)



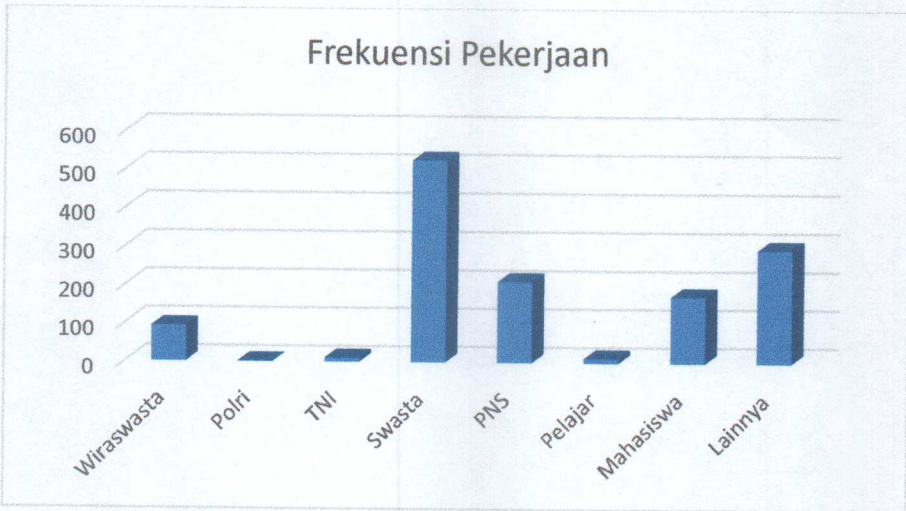
Gambar Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel dan Gambar diatas diketahui mengenai banyaknya pemohon yang menjadi responden periode Januari – November tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin adalah 1801 orang. Laki-laki sejumlah 614 orang dan perempuan sejumlah 1187 orang.

2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
PEKERJAAN	WIRASWASTA	216	12,0%
	POLRI	7	0,4%
	TNI	17	0,9%
	SWASTA	645	35,8%
	PNS	265	14,7%
	PELAJAR	46	2,6%
	MAHASISWA	245	13,6%
	LAINNYA	360	20,0%
Total		1801	100%



Gambar Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Tabel dan Gambar diatas diketahui mengenai jumlah pemohon yang menjadi responden periode Januari – November tahun 2024 berdasarkan pekerjaan. Responden yang pekerjaannya sebagai Wiraswasta sebanyak 216, responden yang pekerjaannya sebagai Polri sebanyak 7, responden yang pekerjaannya sebagai TNI sebanyak 17, responden yang pekerjaannya sebagai swasta sebanyak 645, responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 265, responden yang pekerjaannya sebagai pelajar sebanyak 46, responden yang pekerjaannya sebagai mahasiswa sebanyak 245, dan lainnya sebanyak 360.

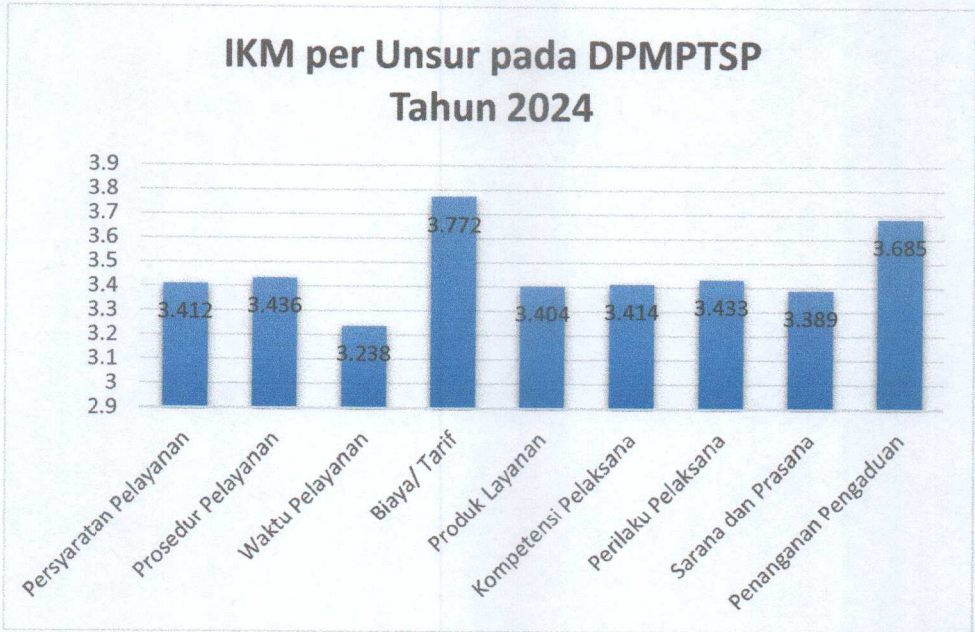
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berikut ini disajikan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat akan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Tabel Tingkat Pelayanan pada Masing-masing Unsur

No	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,412
2	Prosedur	3,436
3	Waktu Pelayanan	3,238
4	Biaya / tarif	3,772
5	Produk Layanan	3,404
6	Kompetensi Pelaksana	3,414
7	Perilaku Pelaksana	3,433
8	Sarana Prasarana	3,389
9	Penanganan Pengaduan	3,685

Sumber: Data primer yang diolah (2024)



Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur

Tabel Hasil Perhitungan IKM di DPMPSTSP Periode Januari – November Tahun 2024

No.	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur X Bobot
1	Persyaratan Pelayanan	3,412	0,379
2	Prosedur Pelayanan	3,436	0,381
3	Waktu Pelayanan	3,238	0,359
4	Biaya/ Tarif	3,772	0,419
5	Produk Layanan	3,404	0,378
6	Kompetensi Pelaksana	3,414	0,379
7	Perilaku Pelaksana	3,433	0,381
8	Sarana dan Prasana	3,389	0,376
9	Penanganan Pengaduan	3,685	0,409
	Nilai Indek		3,461
	Nilai IKM setelah dikonversikan		86,530
	Mutu Pelayanan		B
	Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Sumber : Data Primer yang diolah (2024)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu unsur ketiga mengenai Waktu Pelayanan dengan nilai (3,238), unsur kedelapan mengenai Sarana dan Prasarana dengan nilai (3,389), unsur kelima mengenai Produk Layanan dengan nilai (3,404).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif dengan nilai (3,772), Penanganan Pengaduan dengan nilai (3,685), Prosedur Pelayanan dengan nilai (3,436).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Pengukuran nilai SKM periode Januari – November 2024 secara keseluruhan dikategorikan dalam kondisi “Baik” dengan nilai (86,530). Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan sehingga untuk periode berikutnya bisa digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengurusan perizinan. Prioritas peningkatan kinerja berada pada 3 indikator yang dikategorikan dengan nilai terendah. Nilai terendah meliputi:

- (1) Waktu Pelayanan
- (2) Sarana dan Prasarana
- (3) Produk Layanan

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

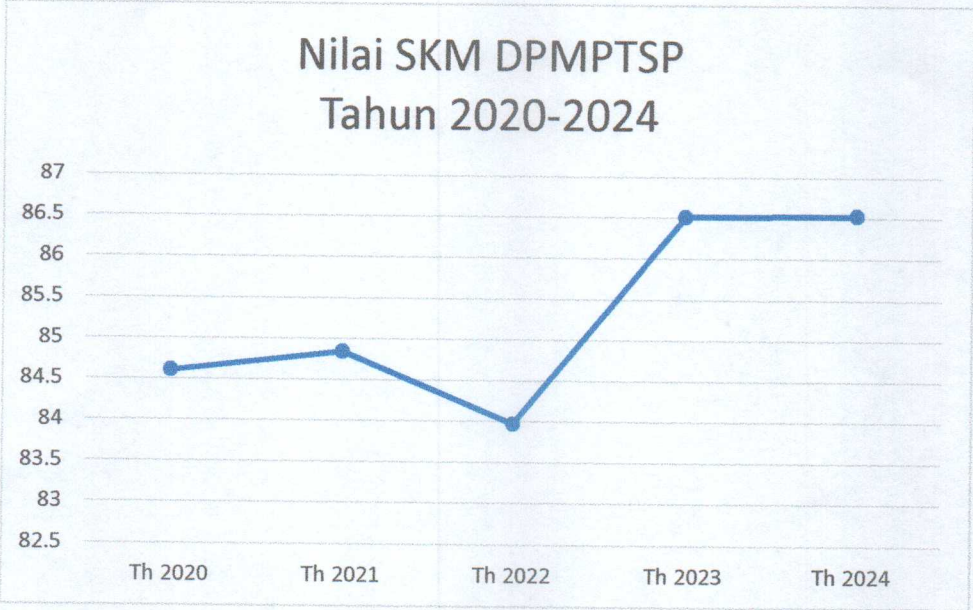
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (kurang dari 24 bulan), atau jangka

panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Pemanfaatan dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Perizinan secara online SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) untuk efektifitas waktu pelayanan. Rapat koordinasi dan evaluasi terkait ketepatan waktu dalam pelayanan.	√	√	√	√	Sekretariat, Penanaman Modal, PTSP
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan.	√	√	√	√	Sekretariat
3	Produk Layanan	Sosialisasi kepada Masyarakat/ pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayananan	√	√	√	√	Sekretariat, Penanaman Modal, PTSP

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 Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Nilai SKM periode Januari – November tahun 2024 adalah 86,530. Hasil ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja DPMPTSP Kabupaten Karanganyar periode berikutnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengurusan perizinan sehingga didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat yang lebih baik dimana nilai ini merupakan hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari – November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 86,530.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, sarana dan prasarana, dan produk layanan. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah 3,238, selanjutnya sarana dan prasarana dengan nilai 3,389, kemudian produk layanan dengan nilai 3,404.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,772, selanjutnya penanganan pengaduan dengan nilai 3,685, kemudian prosedur pelayanan dengan nilai 3,436.

Karanganyar, November 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR


HERU JOKO SULISTIONO, S.S.T.P., M.Si.

Pembina Tingkat I

NIP. 19800314 199912 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DPMPSTP KABUPATEN KARANGANYAR

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan

Pilih pendidikan

Pekerjaan Utama

Pilih pekerjaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(U1)

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^(U2)

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^(U3)

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(U4)

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(U5)

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(U6)

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? ^(U7)

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^(U8)

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(U9)

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN:

14

2. Hasil Olah Data SKM

No.	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur X Bobot
1	Persyaratan Pelayanan	3,412	0,379
2	Prosedur Pelayanan	3,436	0,381
3	Waktu Pelayanan	3,238	0,359
4	Biaya/ Tarif	3,772	0,419
5	Produk Layanan	3,404	0,378
6	Kompetensi Pelaksana	3,414	0,379
7	Perilaku Pelaksana	3,433	0,381
8	Sarana dan Prasana	3,389	0,376
9	Penanganan Pengaduan	3,685	0,409
	Nilai Indek		3,461
	Nilai IKM setelah dikonversikan		86,530
	Mutu Pelayanan		B
	Kinerja Unit Pelayanan		Baik

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



DPMPTSP
Semanak

DINAS PENANAMAN MODAL DAN

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN KARANGANYAR

2023

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 Kabupaten Karanganyar 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 Kabupaten Karanganyar periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No.	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur X Bobot
1	Persyaratan Pelayanan	3,393	0,377
2	Prosedur Pelayanan	3,422	0,380
3	Waktu Pelayanan	3,216	0,357
4	Biaya/ Tarif	3,790	0,421
5	Produk Layanan	3,390	0,377
6	Kompetensi Pelaksana	3,398	0,378
7	Perilaku Pelaksana	3,435	0,382
8	Sarana dan Prasana	3,396	0,377
9	Penanganan Pengaduan	3,708	0,412
	Nilai Indek		3,461
	Nilai IKM setelah dikonversikan		86,513
	Mutu Pelayanan		B
	Kinerja Unit Pelayanan		Baik

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:

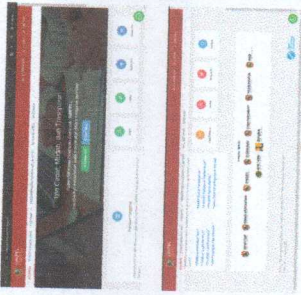
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

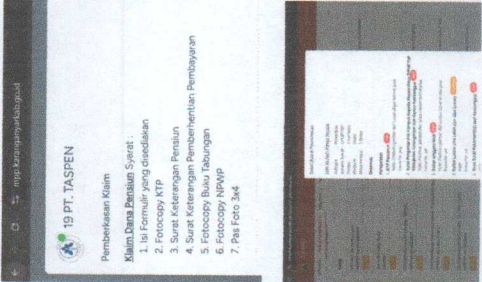
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Pemanfaatan dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Perizinan secara online SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) untuk efektifitas waktu pelayanan	√	√	√	√	Penanaman Modal, PTSP
2	Produk Layanan	Sosialisasi kepada Masyarakat/ pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayanan		√		√	Penanaman Modal, PTSP
3	Persyaratan Pelayanan	Mengoptimalkan peran platform website, sosial media dan contact center DPMPTSP untuk mensosialisasikan informasi mengenai persyaratan pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat, Penanaman Modal, PTSP

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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Pemanfaatan dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Perizinan secara online SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) untuk efektifitas waktu pelayanan	Sudah	Telah dilakukan Pemanfaatan dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Perizinan secara online SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) untuk efektifitas waktu pelayanan. Saat ini SIMPEL SIMPEL telah mengintegrasikan layanan 9 OPD terpisah menjadi 1 (satu) platform aplikasi perizinan yang dapat diakses oleh OPD teknis dengan menggunakan hak akses turunan.		Kendala server down yang menyebabkan pemrosesan dan penerbitan izin tidak berjalan efektif.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Sosialisasi kepada Masyarakat/ pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayananan	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi kepada Masyarakat/ pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayananan		Ada kemungkinan ketidakhadiran dalam sosialisasi (kehadiran tidak bisa 100%)
3	Mengoptimalkan peran platform website, sosial media dan contact center DPMPTSP untuk mensosialisasikan informasi mengenai persyaratan pelayanan	Sudah	Telah dilakukan pengoptimalan peran platform website, sosial media dan contact center DPMPTSP untuk mensosialisasikan informasi mengenai persyaratan pelayanan		Tidak semua masyarakat dapat mengakses platform dan media online

BAB IV

PENUTUP

Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Tahun 2023 telah dilaksanakan dan telah ditindaklanjuti sebanyak 100%. Namun, evaluasi dan peningkatan upaya perbaikan masih perlu dilakukan untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dan sesuai harapan masyarakat.

Demikian Laporan Tindak Lanjut terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar Tahun 2023 yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGANYAR**



HERU JOKO SULISTIONO, S.S.T.P., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19800314 199912 1 001