

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan
KASONGAN*

Email : dpmptsp@katingankab.go.id Website : www.katingankab.go.id

DAFTAR ISI

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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya	15

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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Katingan, 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, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada waktu jam layanan sedang sibuk atau pada saat Jemput bola Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 30– 31 Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	1 Februari – 31 Mei 2024	90
3.	Pengolahan Data	5 Juni - 19 Juni 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan	20 Juni - 31 Juni 2024	11

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun , maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	74	48%
		PEREMPUAN	76	52%
2	USIA	20-30	51	34%
		31-40	67	45%
		41-50	30	20%
		51-60	1	1%
		61-70	1	1%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	22	17%
		SLTA	66	40%
		DIII	48	33%
		SI	13	9%
		S2	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	50	30%
		TNI/POLRI	8	8%
		SWASTA	11	11%
		WIRSAUSAHA	81	51%
		LAINNYA	0	0%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN OSS-RBA	110	73%
	YANG DITERIMA	LAYANAN Sicantik		
		Clound	15	10%
		Simbg	25	17%
		LAINNYA		

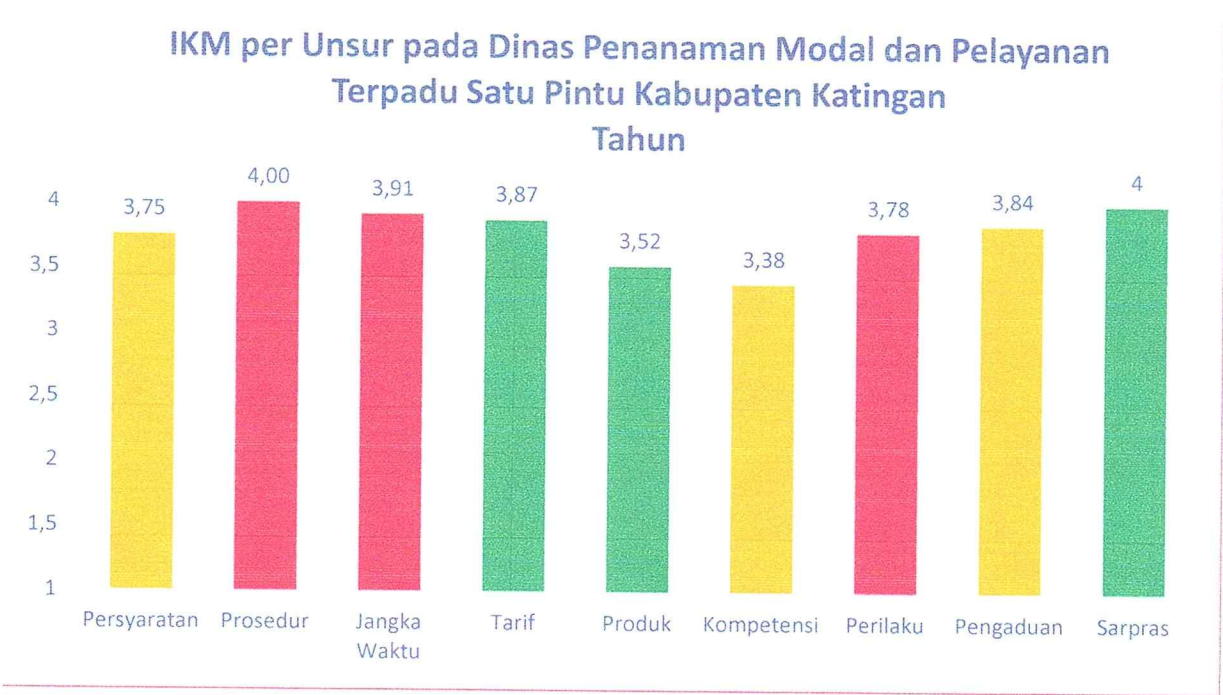
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	4,00	3,91	3,87	3,52	3,38	3,78	3,84	4,00
Kategori	A	A	A	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,83 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat dua unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Produk Layanan dengan nilai 3,52, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,38.
2. Sedangkan Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur dengan nilai 4,00, Penanganan Pengaduan, unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 4,00.

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

- Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang produk layanan.
- Petugas layanan harus diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan prima dan etos kerja, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

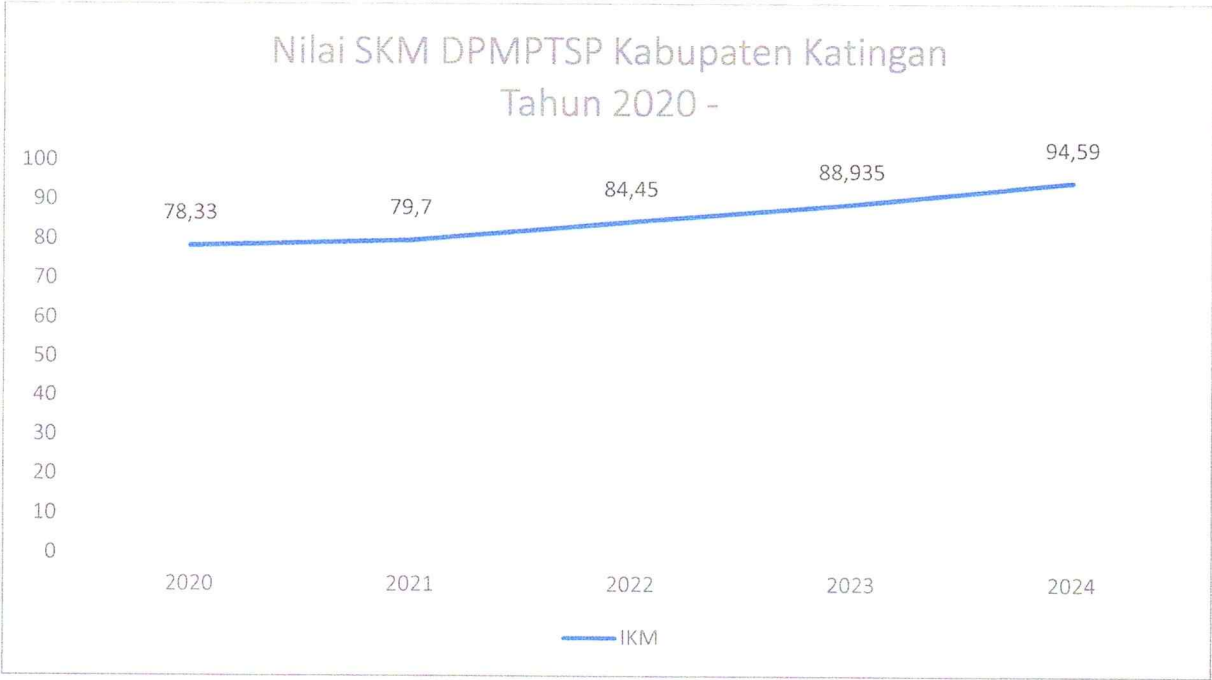
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Nomor 900/01.1/DPMPTSP/II/2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Produk Layanan	Memberikan Pelayanan dan tampilan informasi yang mudah di pahami	√	√	Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Bagian Umum
2.	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan pelatihan/bimtek tentang budaya pelayanan prima, etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan	√	√	Bidang Pengaduan, Advokasi dan Pelaporan Layanan

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 digunakan 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 Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tabel 2024 Belum ditambahkan semester 2 karena belum dilaksanakan .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94,59. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga .
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu unsur Produk Layanan dengan nilai 3,52, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,38.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur yaitu Prosedur dengan nilai 4,00, unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 4,00.

Kabupaten Katingan, Juli 2024

Plt. KEPALA DINAS

PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KATINGAN



PATRISIA, ST
Pembina

NIP. 19741212 200604 1 009

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00-12.00 WIB

13.00-17.00 WIB

PROFIL

Jenis Kelamin :

L

P

Usia : Tahun

Pendidikan :

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan :

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
141	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
142	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
143	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
144	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
145	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
146	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
148	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
149	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
150	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
NILAI/UNSUR	563	600	586	581	528	507	567	576	600	
NRR UNSUR	3,75	4,00	3,91	3,87	3,62	3,38	3,78	3,84	4,00	
NRR Tertimbang	0,42	0,44	0,43	0,43	0,39	0,38	0,42	0,43	0,44	3,78
										6
IKM UNIT PELAYANAN										0,113
										94,50

NILAI INDEKS
 Total Nilai Persepsi Per Unsuri
 Total Unsur Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot
Unsur

Nilai Penimbang

Bobot NRR Tertimbang
Nilai IKM

Sangat Baik

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM Tertimbang

$$= \text{Jumlah NRR Tertimbang} \times 25$$

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang : $\text{NRR per unsur} \times 0,111$

Per Unsur

Per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

IRMI UND PELAYANAN

Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan

A (Saturated Bulk) = 88.34 - 100.0

$$B(Baik) = 76,61 : 88,30$$

C (Kurano Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,75
U2	Prosedur	4,00
U3	Waktu Pelayanan	3,91
U4	Biaya/Tarif	3,87
U5	Produk Pelayanan	3,52
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,78
U8	Peningkatan Pengetahuan, Saran dan Masukan	3,84
U9	Sarana dan Prasarana	4,00

[illegible]

3. DOKUMENTASI KEGIATAN SKM



4. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM
SEMESTER II TAHUN 2023

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan
KASONGAN*

Email : dpmptsp@katingankab.go.id Website : www.katingankab.go.id

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester I Tahun untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan pemangku pelayanan publik.

Atas dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Kabupaten Katingan, Juni 2024

Plt. KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KATINGAN



PATRISIA, ST
Pembina
NIP. 19741212 200604 1 009

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Semester II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Semester II	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00	A
3	Waktu Penyelesaian	3,91	A
4	Biaya/Tarif	3,87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,52	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	B
7	Perilaku Pelaksana	3,78	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,84	A
9	Sarana dan Prasarana	4,00	A

Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah daripada unsur yang lain. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana

tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari Dua unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Unsur 5	2.1 Mengadakan sosialisasi, FGD dan jemput bola untuk pelayanan perizinan dan non perizinan		√	Bidang Pengaduan, Advokasi dan Pelaporan Layanan
		2.2 Mengevaluasi kemampuan SDM		√	Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2	Unsur 6	1.1 Mengadakan pelatihan/bimtek mengenai budaya pelayanan prima, etos kerja, untuk meningkatkan motivasi petugas pelayanan dalam menjalankan pelayanan publik		√	Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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 (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana	Belum	Petugas pelayanan mengikuti Diklat untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan prima		Keterbatasan waktu, anggaran
	1.2 Mengevaluasi kemampuan SDM	Belum	Mengevaluasi kemampuan SDM agar memperbaiki kekurangan dalam memberikan pelayanan		Keterbatasan jumlah petugas pelayanan
2	Menugaskan petugas pelayanan untuk mengikuti Diklat/Bimtek	Belum	Petugas pelayanan mengikuti Diklat untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan prima		Keterbatasan waktu, anggaran
3	Membuat informasi baik pada media sosial maupun papan informasi mengenai persyaratan pengajuan dokumen perizinan dan non perizinan	Sudah	Aktif mempublikasikan persyaratan pelayanan pada Website, Instagram dan Facebook		Banyak masyarakat yang masih belum menguasai teknologi digital

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 89% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Menugaskan petugas pelayanan untuk mengikuti Diklat/Bimtek direncanakan pada tahun 2024
3. Penambahan Sarana dan Prasarana berupa taman bermain anak direncanakan akan dibangun pada tahun 2024.

Kabupaten Katingan, Juni 2024

Plt. KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KATINGAN



PATRISIA, ST
Pembina
NIP. 19741212 200604 1 009