

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



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

*Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan  
KASONGAN*

**Email : [dpmptsp@katingankab.go.id](mailto:dpmptsp@katingankab.go.id) Website : [www.katingankab.go.id](http://www.katingankab.go.id)**

# 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 mengamalkan 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 2023.

#### 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. 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	30 Juni – 1 Juli 2023	2
2.	Pengumpulan Data	3 Juli – 5 Oktober 2023	80
3.	Pengolahan Data	5 Oktober - 19 Oktober 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan	20 Oktober - 31 Oktober 2023	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 2023, 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	81	54%
		PEREMPUAN	69	46%
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	26	17%
		SLTA	70	47%
		DIII	50	33%
		SI	2	2%
		S2	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	26	17%
		TNI/POLRI	8	6%
		SWASTA	11	7%
		WIRUSAHA	105	70%
		LAINNYA	0	0%
5	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	LAYANAN OSS-RBA	110	73%
		LAYANAN Sicantik Cloud	15	10%
		Simbg	25	17%
		LAINNYA		

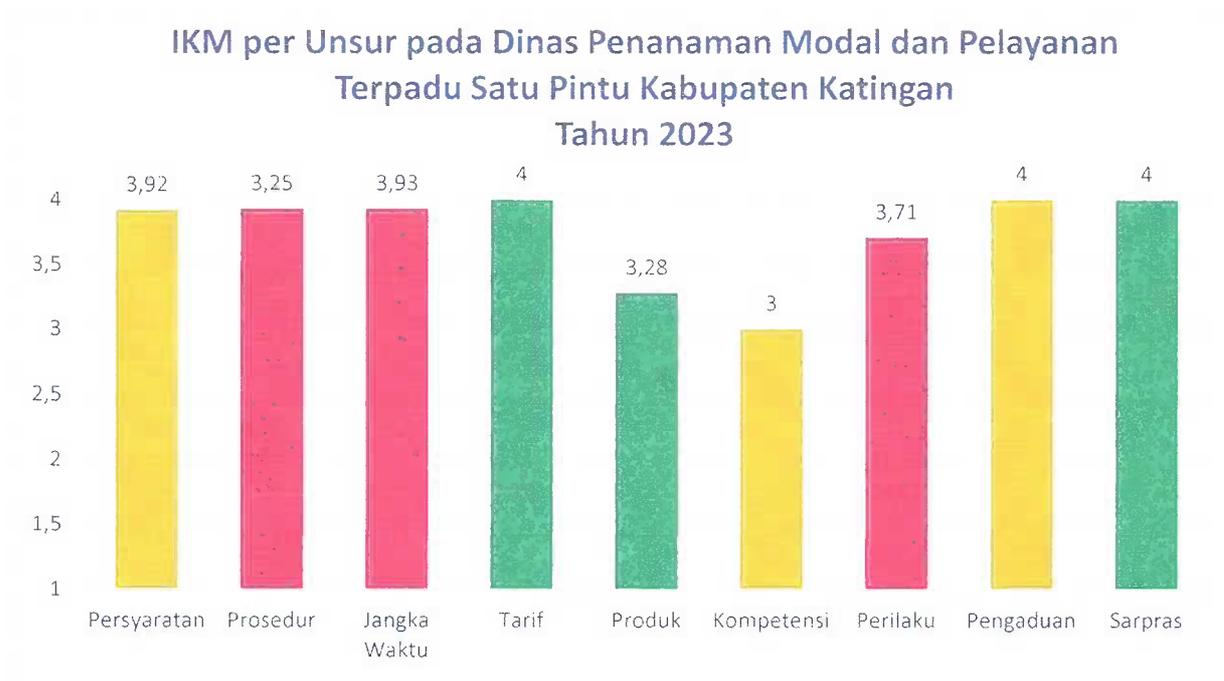
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	3,92	3,93	3,93	4,00	3,28	3,00	3,71	4,00	4,00
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	B	B	B	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	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 3,28, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,00.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4,00, Penanganan Pengaduan, Unsur Saran dan Masukan dengan nilai 4,00, 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**

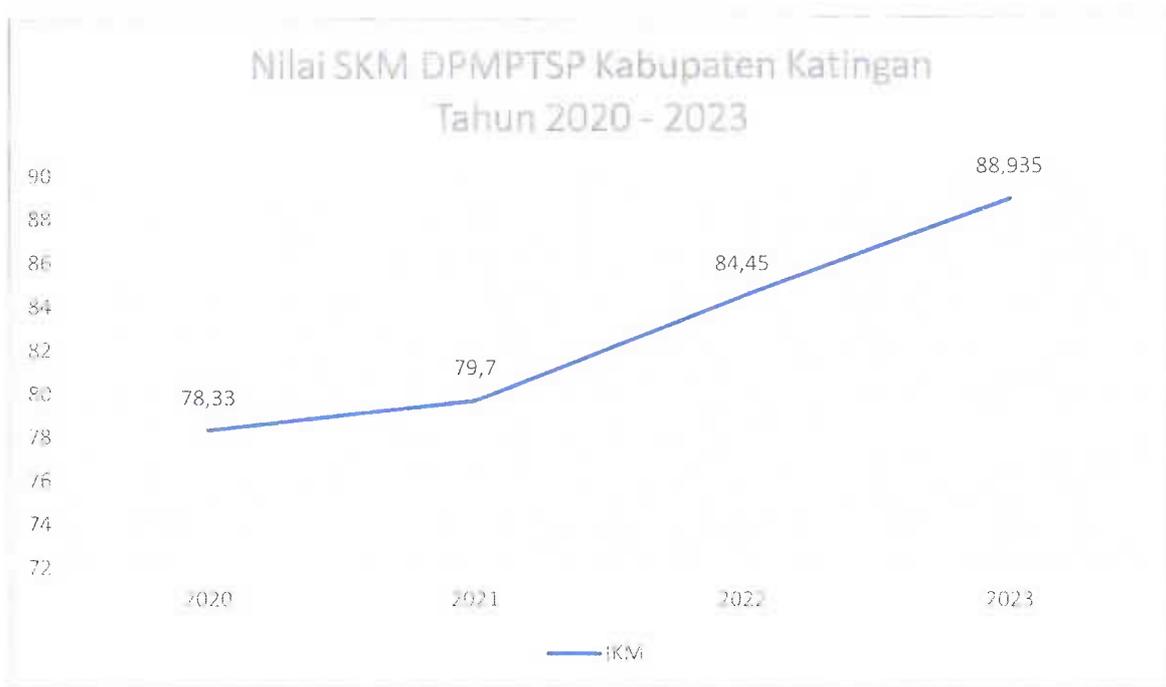
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 870/351.1/DPMPSTP-5/V/2023. 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 Bag

#### 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, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juni hingga Oktober 2023, 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 93,83. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu unsur Produk Layanan dengan nilai 3,28, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,00.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4,00, Penanganan Pengaduan, Unsur Saran dan Masukan dengan nilai 4,00, unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 4,00.

Kabupaten Katingan,      Oktober 2023

KEPALA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN KATINGAN



**KARYA DARMA, S.Hut**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701109 199303 1 015

# LAMPIRAN

## 1. KUESIONER

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

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00-11.00 WIB  
 13.00-15.00 WIB

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : \_\_\_\_\_ Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TN  PEKERJA  SWASTA  WNI/ASIA  LAINYA \_\_\_\_\_ (jika ada)

Alamat Laman yang diteliti : \_\_\_\_\_ (Jarak RT/ Desa, Kelurahan, Kecamatan, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	Deskripsi	1	2	3	4
1	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persediaan pelayanan dengan jenis pelayanan ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai				
2	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang seragam/atribut personal pelayanan di sini ini? a. Tidak menarik b. Kurang menarik c. Menarik d. Sangat menarik				
3	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan waktu dalam menantikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat				
4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan biaya/fee dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis				
5	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang akses/akses produk pelayanan ini yang tersedia dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai				
6	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/keahlian petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten				
7	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sesuai dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah				
8	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas service dan prosedur? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik				
9	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang manajemen pengaduan/kegiatan layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Berfungsi dengan baik				

## 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	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	

136	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
139	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
141	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
142	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
146	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
149	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
150	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
<b>NILAI UNSUR</b>	580	590	590	600	492	450	557	600	600		
<b>NRR UNSUR</b>	3,92	3,93	3,93	4,00	3,26	3,00	3,71	4,00	4,00		
<b>NRR Tertimbang</b>	0,44	0,44	0,44	0,44	0,36	0,33	0,41	0,44	0,44	3,75	3,111
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										93,83	

**NILAI INDEKS**  
 Total Nilai Persepsi Per Unsurl  
 Total Unsurl Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot Unsurl  
 Nilai Penimbang  
 Bobot NRR Tertimbang  
 Nilai IKM

Sangat Baik

Keterangan :

U1 - U9 : Unsurl-unsurl pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

n : Jumlah NRR IKM Tertimbang

n<sub>1</sub> : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsurl : Jumlah nilai per unsurl dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR per unsurl x 0,111

Per Unsurl

**IKM UNIT PELAYANAN**

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,0

B (Baik) : 76,61 - 88,30

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

D (Tidak Baik) : 26,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Pelayanan	
U2	Prosedur	
U3	Waktu Pelayanan	
U4	Biaya dan Tarif	
U5	Produk Pelayanan	
U6	Kompetensi Pelaksana	
U7	Perilaku Pelaksana	
U8	Pelengkapan Fasilitas (Sarana dan Mesakn	
U9	Sarana dan Prasarana	

Nomor	Jenis Kelamin		Umur				Pendidikan				Pekerjaan						Jenis Layanan yang diterima							
	L	P	20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	D0	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	PNS	TNI	POLRI	SEKASTA	WIRASABA	LAINNYA	LAYANAN A	LAYANAN B	LAYANAN C	LAINNYA	
1	1			1						1											1			
2		1			1					1											1			
3	1					1					1											1		
146		1				1					1								1					1
147	1				1						1													1
148	1				1						1													1
149		1			1						1													1
150		1			1						1													1
<b>81</b>	<b>09</b>	<b>51</b>	<b>67</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>0</b>		
<b>150</b>				<b>150</b>					<b>150</b>							<b>150</b>				<b>150</b>				

### 3. DOKUMENTASI KEGIATAN SKM



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

**LAPORAN  
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I 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](mailto:dpmptsp@katingankab.go.id) Website : [www.katingankab.go.id](http://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 2023 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,      Oktober 2023

KEPALA DINAS

PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN KATINGAN



**KARYA DARMA, S.Hut** ✓  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701109 199303 1 015

# 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 2023 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 2023**

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Semester II	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,29	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,26	B
4	Biaya/Tarif	3,75	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	B
7	Perilaku Pelaksana	3,23	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,26	B
9	Sarana dan Prasarana	3,63	B

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 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga 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
3	Unsur 1	3.1 Membuat informasi baik pada media sosial maupun papan informasi mengenai persyaratan pengajuan dokumen perizinan dan non perizinan		√	Bidang Pengaduan, Advokasi dan Pelaporan Layanan dan Bidang Perencana, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)
1	1.1 Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana	Sudah	Petugas pelayanan mengikuti Diklat untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan prima
	1.2 Mengevaluasi kemampuan SDM	Sudah	Mengevaluasi kemampuan SDM memperbaiki kekurangan dalam memberikan pelayanan
2	Menugaskan petugas pelayanan untuk mengikuti Diklat/Bimtek	Belum	Petugas pelayanan mengikuti Diklat untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan prima
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

## 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,      Oktober 2023

KEPALA DINAS

PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN KATINGAN



**KARYA DARMA, S.Hut**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701109 199303 1 015

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	4
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	4
2.1 Pelaksanaan SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	7
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	9
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	12
<b>KESIMPULAN</b> .....	12
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi Kegiatan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya .....	16