

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2019**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
TAHUN 2019**

KATA PENGANTAR

Assalamu'Alaikum War.wab

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan buku laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Bidang Informasi, Pengaduan dan Pelaporan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah dapat diselesaikan.

Buku laporan Survey Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang oleh pemohon izin yang sudah terbit izinnya dan telah mengisi kuesioner SKM sebelum melakukan pengambilan izin yang sudah terbit.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah atas kerjasamanya, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Gunung Sugih, Desember 2019

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Drs. A. HELMI, MM
Pembina Tkt.I
NIP. 19621202 198803 1 012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	
Maksud dan Tujuan	1
Metode Pengumpulan Data	2
Waktu Pengumpulan Data	2
BAB II CARA PENGOLAHAN DATA	3
Sasaran	3
Ruang Lingkup dan Cara Pengolahan Data	3
Peningkatan Kepuasan Pelanggan	4
BAB III HASIL DAN SARAN	13
BAB IV PENUTUP	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang disampaikan lewat media massa. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan diterbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi baik itu di Daerah Kabupaten / Kota maupun Pemerintah Pusat.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

C. Metode Pengumpulan Data

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan, melaksanakan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan memberikan lembar kuesioner kepada pemohon izin yang sudah terbit izinnnya.

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

D. Waktu Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei serta Pengisian kuesioner dilakukan pada saat jam kerja selama bulan Januari s/d Desember 2019 dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017.

BAB II

CARA PENGOLAHAN DATA

A. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

B. Ruang Lingkup Dan Cara Pengolahan Data

Pedoman umum ini diterapkan seluruh unit pelayanan instansi pemerintah sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan lingkup instansi pemerintah. Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat Bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut diisi langsung oleh masyarakat yang berurusan yang di dalam terdapat 9 unsur pelayanan.

Setelah kuesioner semua terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilakukan pada awal bulan Januari sampai dengan Desember 2019. Adapun cara menganalisa kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan perhitungan sebagai berikut :

	Jumlah nilai per unsur
NRR per unsur :	_____
	Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur : $NRR \text{ per unsur} \times 0,071$

SKM Unit Pelayanan : Jumlah kuesioner yang terisi

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-Rata

SKM : Survey Kepuasan Masyarakat

Adapun klasifikasi penilaian mutu pelayanan dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	76.61 – 88,30	B	Baik
4	3.26 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Ada 9 unsur pelayanan yang dinilai :

1. (U1) Persyaratan pelayanan
2. (U2) Prosedur pelayanan
3. (U3) Ketepatan waktu pelayanan
4. (U4) Kewajaran Biaya Tarif
5. (U5) Kesesuaian Produk Pelayanan
6. (U6) Kemampuan petugas pelayanan
7. (U7) Kesopanan dan Keramahan
8. (U8) Kualitas Sarana dan Prasarana
9. (U9) Pelayanan Penanganan Pengaduan

C. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Untuk pencapaian sasaran peningkatan kepuasan pelanggan Indikator Kinerja ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada indikator kinerja persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan (Survey Kepuasan Masyarakat) dimana pada tahun 2019 capaian SKM rata-rata mencapai nilai **77,53** yang menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori **Baik**. Berbagai inovasi kembali diluncurkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan pada periode Januari sampai dengan Desember tahun 2019 nilai SKM mencapai nilai **77,53**

BAB III

HASIL DAN SARAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan pertimbangan tersebut maka, diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) nomor Kep/14/M.Pan/2017 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang perizinan.

Survey Indeks Kepuasan masyarakat menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu Pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ada 9 (sembilan) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di Tahun 2019 yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketetapan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Tarif
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Pelayanan Penanganan Pengaduan

Survey dilakukan kepada 50 responden dalam bulan Januari sampai dengan Desember 2019, dimana respondennya yaitu masyarakat yang mengurus dokumen Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Tengah. Pada tahun 2019 Nilai rata-rata per unsur diperoleh dari Survey Kepuasan Masyarakat yaitu dapat di lihat dari tabel berikut ;

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,06
2	Prosedur Pelayanan	3,1
3	Ketetapan Waktu Pelayanan	2,9
4	Kewajaran Biaya Tarif	2,62
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,18
6	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	3,2
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan	3,22
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,18
9	Pelayanan Penanganan Pengaduan	3,48

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu tahun ini yaitu dimulai pada bulan Januari – Desember 2019 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata diatas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Target yang ingin dicapai untuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 85%, berdasarkan survey yang kita lakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) dengan responden 50 (lima puluh) orang di peroleh hasil nilai IKM, setelah dikonfersi (77,35) berada pada interval 76,61 – 88,30, ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah “Baik”.

Pelaksanaan Pelayanan Hasil yang diperoleh keseluruhan atas hasil survey ini yaitu 77,35 poin yang diklasifikasikan berdasarkan pengukuran keseluruhan kuisisioner yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan yang diperoleh dari hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka indeks sebesar 77,35 hal ini menunjuk pada kinerja unit Pelayanan PTSP di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Tengah berada dalam Mutu B dan Kategori Baik, hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian Permenpan RB yang terdiri dari :

Nilai Persepsi	Nilai Internal (IKM)	Nilai Internal Konversi (IKM)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	1,00-1,75	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sebagai Mutu Pelayanan yang baik atau bernilai B, tindak lanjut atas hasil survey yang di lakukan diharapkan dapat memberikan pelayanan Perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha sehingga peningkatan pelayanan perizinan dapat berjalan dengan mudah, murah, tepat dan berkualitas.

BAB IV
PENUTUP

Pada prinsipnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah periode Januari sampai dengan Desember 2019 berada dalam posisi baik dengan capaian SKM mencapai nilai **77,35** Angka ini mengalami peningkatan dari capaian nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2019 merupakan hasil kerjasama semua pihak baik pemerintah (penyelenggara layanan dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah), Swasta maupun masyarakat yang mendapatkan layanan.

Berbagai kelemahan serta saran yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan merupakan control bagi kita semua.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Drs. A. HELMI, MM
Pembina Tkt.I
NIP. 19621202 198803 1 012

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN.....
PROVINSI/KABUPATEN/KOTA/KEK/KPBPB.....**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:

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

	P*)
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 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

	P*)
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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan kerahaman 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

4	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p>d. Gratis</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
---	---	-------------------------------------

NOMOR	ITEM / URAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	1	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	2	3	3	4	3	3	4
7	3	3	3	2	4	3	2	2	2
8	3	2	2	1	3	3	3	3	3
9	3	3	2	1	3	3	3	3	4
10	3	3	3	1	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3
12	3	3	3	1	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	1	3	3	3	3	4
15	3	3	3	1	3	3	3	3	4
16	4	4	3	1	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	2	3	3	3	3	4	3
20	3	1	3	1	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	2	1	3	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	1	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	4	3	4
38	3	4	3	1	3	3	3	3	4
39	3	3	3	1	3	3	3	3	4
40	3	4	3	3	3	4	3	3	3
41	2	3	3	4	2	3	3	3	3
42	3	3	3	1	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	4	3	3	4	3
45	3	3	2	1	3	3	3	2	4
46	3	3	3	3	4	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	4	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	4	3	3	3	4	4	4	4

Jml nilai Per Unsur	153	155	145	131	159	160	161	159	174
---------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : jml kuisioner yg terisi	3.06	3.1	2.9	2.62	3.18	3.2	3.22	3.18	3.48	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0.33966	0.3441	0.3219	0.29082	0.35298	0.3552	0.35742	0.35298	0.38628	3.10134
IKM Unit Pelayanan										77.53

- Keterangan :
- a. U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
 - b. NRR = Nilai Rata - Rata
 - c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - d. *) = Jml NRR IKM tertimbang
 - e. *) = IKM unit pelayanan x 25

- a. Nilai IKM setelah dikonversi : **77.53**
(Nilai indeks x Nilai Dasar)
- b. Mutu Pelayanan : **B**
- c. Kinerja unit pelayanan : **Baik**

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