



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE APRIL s.d JUNI



2024

KATA PENGANTAR

Mencermati keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada DPMPTSP Kabupaten Madiun tentunya masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi DPMPTSP Kabupaten Madiun khususnya dan Pemerintah Kabupaten Madiun pada umumnya. Olehkarena itu, perlunya aplikasi survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup DPMPTSP Kabupaten Madiun.

Pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM di DPMPTSP Kabupaten Madiun menjadi salah satu terobosan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang bersifat real time serta penggunaan QR Code yang terhubung dengan alamat sukma.jatimprov.go.id. Aplikasi SuKMa-e JATIM diharapkan akan semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong upaya peningkatan kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Madiun.

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

ARIK KRISDIANANTO, S.STP, MH

Pembina Utama Muda
NIP 19750925 199602 1 003

RINGKASAN

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Mekanisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Madiun ini telah dituangkan dalam kebijakan pelayanan dalam bentuk standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survei kepuasan masyarakat. Ketersediaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan telah disusun dan dipublikasikan kepada masyarakat melalui media elektronik dan media non elektronik. Adapun kegiatan survei kepuasan masyarakat ini, DPMPTSP Kabupaten Madiun secara periodik sebanyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun telah melakukan kegiatan tersebut sejak tahun 2018. Pada tahun 2021 lalu, untuk nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM), DPMPTSP Kabupaten Madiun mendapatkan nilai IKM ini sebesar 84.76 dengan kategori baik. Selanjutnya pada tahun 2022, didorong untuk pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini, yang merupakan hasil komitmen antara Pemerintah Kabupaten Madiun dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Keunggulan aplikasi SuKMa-e JATIM ini bersifat real time, dimana data yang masuk (data entry) langsung terbaca pada sisi admin/pemangku kepentingan. Pada tahun 2023 lalu, nilai IKM sebesar 91.21 dengan kategori sangat baik.

Adapun jumlah responden pada triwulan II kurun waktu bulan April s.d Juni 2024 ini sebanyak 98 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 68 orang dan responden perempuan sebanyak 30 orang. Setiap jawaban oleh responden atas 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan oleh aplikasi tersebut, akan diolah dan dianalisa secara otomatis oleh sistem sesuai kaidah ilmiah. Hasil penjarangan atas penilaian kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagaimana tercatat dalam sistem database aplikasi SuKMa-JATIM ini sebesar 90.71 yang ekuivalen dengan kategori sangat baik.

Tentunya, nilai IKM dengan kategori baik tersebut masih disertai adanya masukan/kritik dari masyarakat pemohon layanan serta hasil analisa atas unsur pelayanan dengan indeks relatif rendah diantara 9 (sembilan) unsur pelayanan kepada DPMPTSP Kabupaten Madiun melalui aplikasi SuKMA-e JATIM tersebut antara lain unsur waktu, prosedur dan kompetensi pelaksana. Adapun jumlah masukan/kritik yang masuk pada sistem tercatat sebanyak 2 (satu) masukan positif atas pelayanan yang diberikan.

DPMPTSP Kabupaten Madiun secara berkesinambungan melakukan upaya perbaikan dengan memangkas langkah proses perizinan yang dituangkan dalam standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat, pengembangan aplikasi pelayanan perizinan non OSS RBA serta pemberian kompensasi layanan atas layanan yang melewati batas waktu yang ditentukan.

Kata kunci : IKM, aplikasi SuKMA-e JATIM

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 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	17

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 Undang-Undang Nomor 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 Pe 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 perizinan berusaha dan perizinan non berusaha yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Madiun

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 DPMPTSP Kab. Madiun dengan membentuk tim pendampingan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SuKMa-e Jatim dengan alamat link <https://sukma.jatimprov.go.id>.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang telah ada pada aplikasi SuKMa-eJatim. 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 di DPMPTSP Kab. Madiun, meliputi :

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. **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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara otomatis oleh sistem dan tersimpan dalam database aplikasi SuKMa-e Jatim. 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 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun, yang berarti selama kurun waktu 3 (tiga) bulan. Sehingga pada triwulan kedua tahun 2024 ini dengan rentang bulan April – Juni 2024 dilakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	5
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu ke- II Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu ke-IV Juni2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada DPMPTSP Kab. Madiun berdasarkan periode survei sebelumnya pada triwulan II tahun 2023 sebanyak **664** orang. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada DPMPTSP Kab. Madiun dalam kurun waktu yang sama pada tahun 2024 adalah sebanyak **478** 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 214 orang. Mengingat pemanfaatan aplikasi SuKMa-e Jatim pada DPMPTSP Kab. Madiun juga merekam hasil SKM pada loket DPMPTSP Kab. Madiun di loket Mal Pelayanan Publik Kab. Madiun, sehingga pada triwulan II tahun 2024 didapatkan jumlah respon sebanyak 98 responden berdasarkan data yang masuk dalam sistem.

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

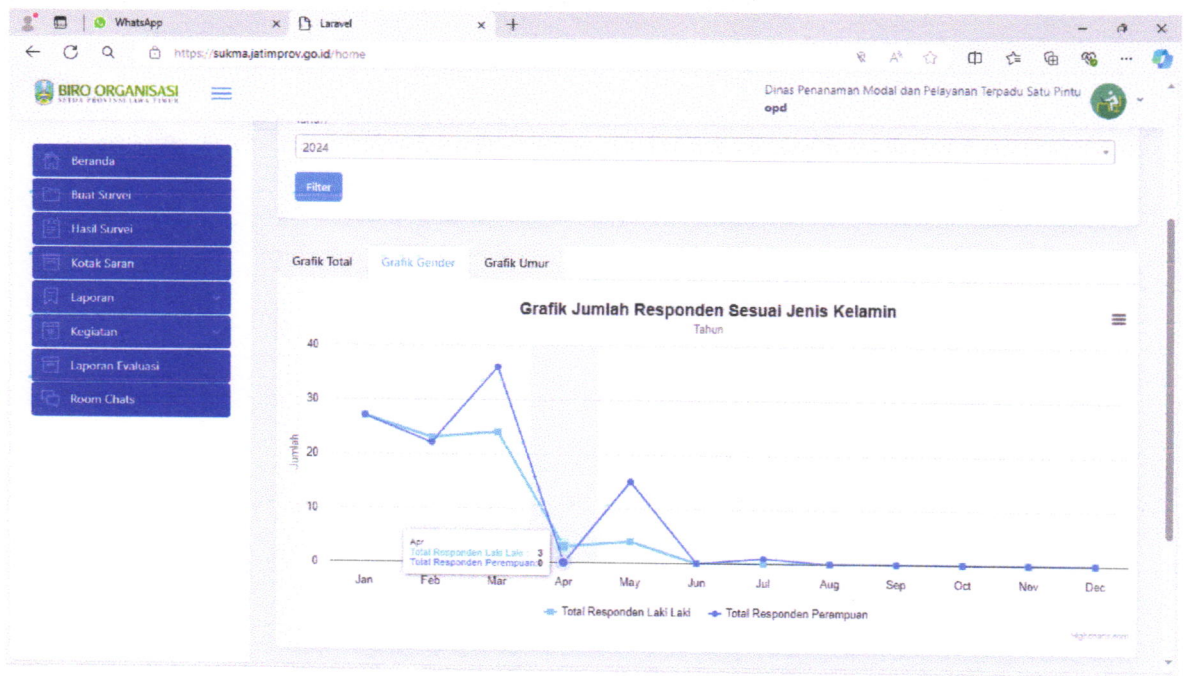
Gambar 2.1 Tabel Morgan and Kriejcie

BAB III

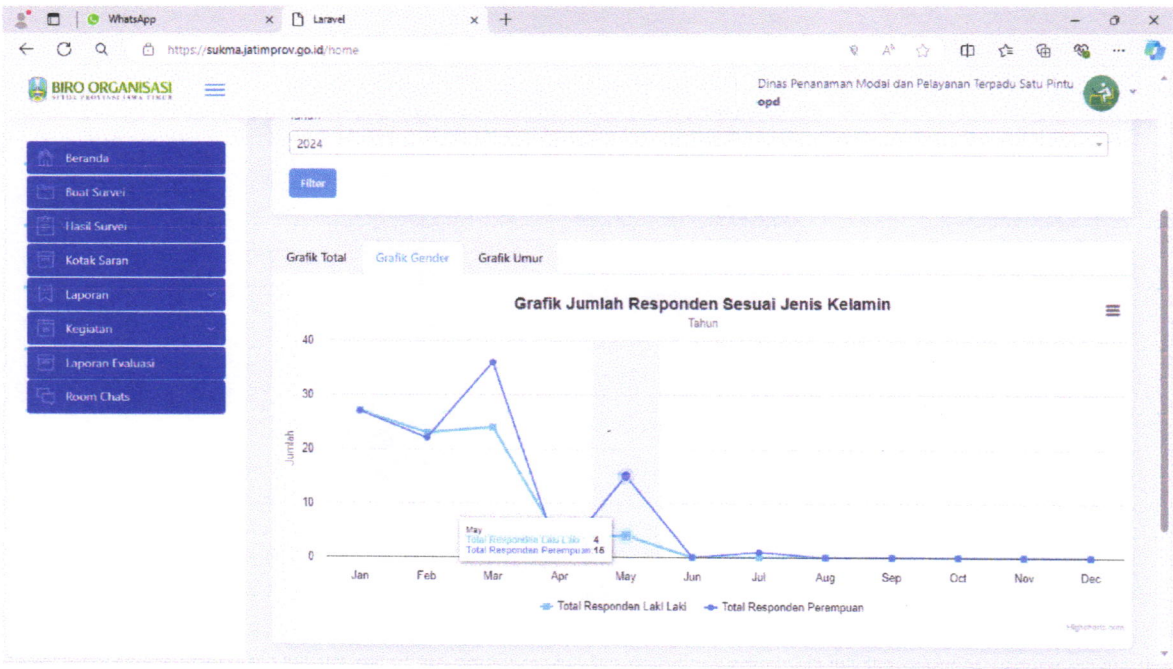
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada periode triwulan II tahun 2024 ini, diperoleh jumlah responden sebanyak 98 responden. Adapun tampilan jumlah responden yang mengisi SKM untuk memberikan penilaian atas layanan DPMPTSP Kab. Madiun, sebagaimana tampak berikut ini :



Gambar 3.1 Grafik Responden bulan April 2024



Gambar 3.2 Grafik Responden bulan Mei 2024



Gambar 3.3 Grafik Responden bulan Juni 2024

Berdasarkan hasil pengisian aplikasi SuKMa-e Jatim, pada layanan di loket didapatkan jumlah responden yang mengisi SKM tersebut sebanyak 76 orang, dengan sebaran jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 23 orang dan Perempuan sebanyak 53 orang. Adapun tampilan per bulan jumlah responden berdasarkan gender (jenis kelamin) pada loket DPMPSTSP Kab. Madiun di Mal Pelayanan Publik Kab. Madiun sebagai berikut :



Gambar 3.4 Grafik Responden bulan April 2024



Gambar 3.5 Grafik Responden bulan Mei 2024



Gambar 3.6 Grafik Responden bulan Junil 2024

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dari sistem database aplikasi SuKMa-e Jatim untuk hasil OPD DPMTSP Kab. Madiun pada periode triwulan II tahun 2024 ini, dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	79	78	79	87	80	79	81	85	82
NRR/Unsur	3.59	3.55	3.59	3.95	3.64	3.59	3.68	3.86	3.73
NRR/Unsur X 25	89.77	88.64	89.77	98.86	90.91	89.77	92.05	96.59	93.18
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.39	0.4	0.44	0.4	0.4	0.41	0.43	0.41
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.65								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91.25								

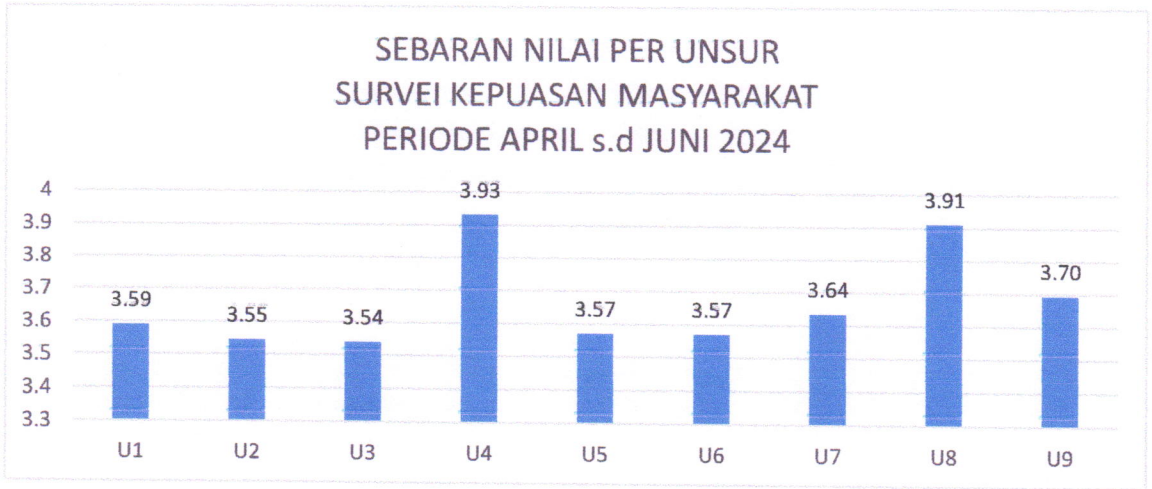
Gambar 3.7 Hasil pengolahan SKM pada OPD DPMTSP Kab. Madiun

Sedangkan untuk pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dari sistem database aplikasi SuKMa-e Jatim untuk hasil loket DPMPTSP Kab. Madiun di Mal Pelayanan Publik Kab. Madiun pada periode triwulan II tahun 2024 ini sebesar 90.17 dengan kategori sangat baik, sebagai berikut :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	273	269	265	297	266	270	273	301	278
NRR/Unsur	3.59	3.54	3.49	3.91	3.5	3.55	3.59	3.96	3.66
NRR/Unsur X 25	89.8	88.49	87.17	97.7	87.5	88.82	89.8	99.01	91.45
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.39	0.38	0.43	0.39	0.39	0.4	0.44	0.4
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.61								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.17								

Gambar 3.8 Hasil pengolahan SKM pada loket DPMPTSP Kab. Madiun di MPP Kab. Madiun

Sehingga untuk gabungan sebagaimana pada hasil di Gambar 3.4 dan Gambar 3.5 untuk pengolahan data SKM dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat ini didapatkan nilai indeks gabungan untuk DPMPTSP Kab. Madiun sebesar 90.71 dengan kategori sangat baik. Adapun untuk komparasi indeks per unsur pada pengolahan data SKM ini, didapatkan hasil sebagai berikut :



Gambar 3.9 Sebaran nilai per unsur

BAB IV

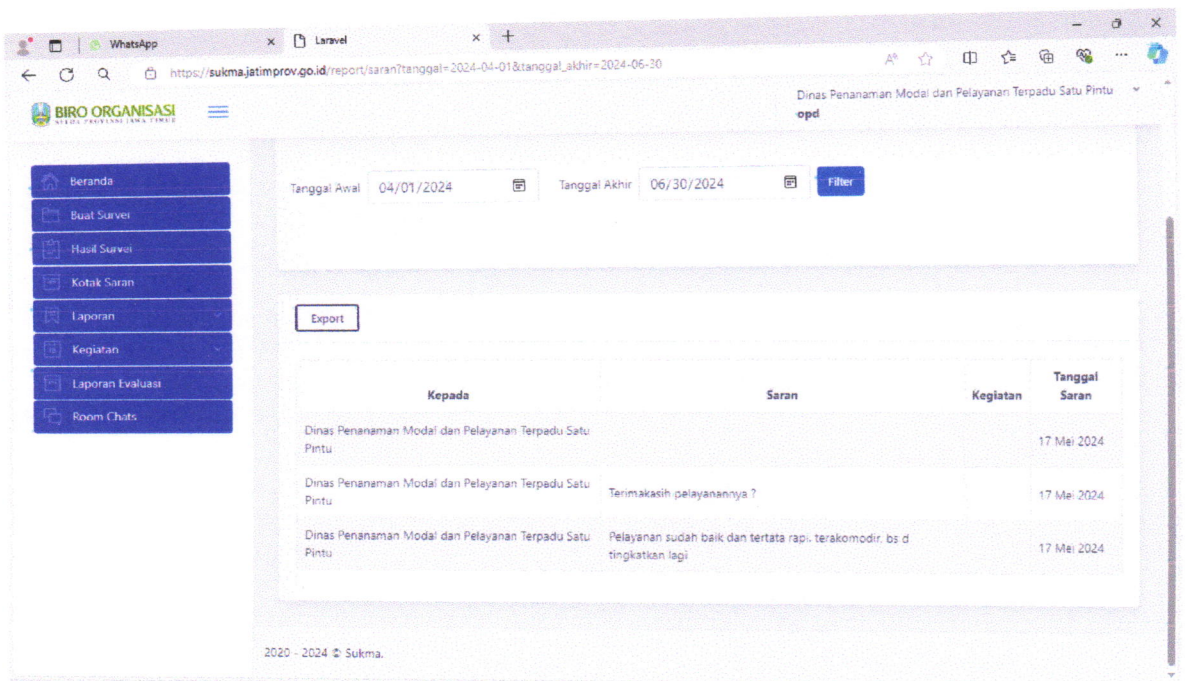
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

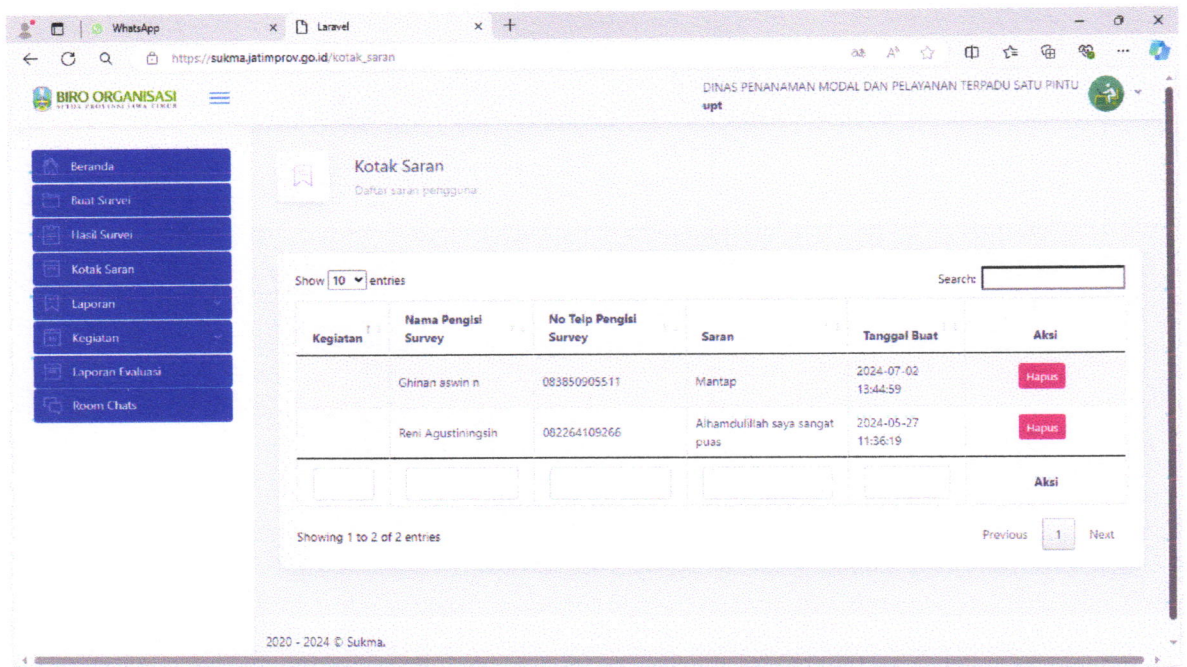
Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur *Waktu Pelayanan* mendapatkan nilai terendah yaitu 3.54. Selanjutnya unsur *Prosedur layanan* yang mendapatkan nilai 3.55 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur *Kompetensi Pelaksana* dengan nilai 3.59 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur *Biaya/tarif* dengan nilai indeks sebesar 3.93. Adapun untuk unsur *penanganan pengaduan, saran dan masukan* mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.91. Selanjutnya untuk unsur *Sarana dan Prasarana* mendapatkan nilai indeks yaitu 3.70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui sistem untuk hasil pada OPD, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :



Gambar 4.1 Hasil *feedback* pada OPD DPMPTSP Kab. Madiun



Gambar 4.2 Hasil *feedback* pada loket DPMPSTP Kab, Madiun di MPP Kab. Madiun

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

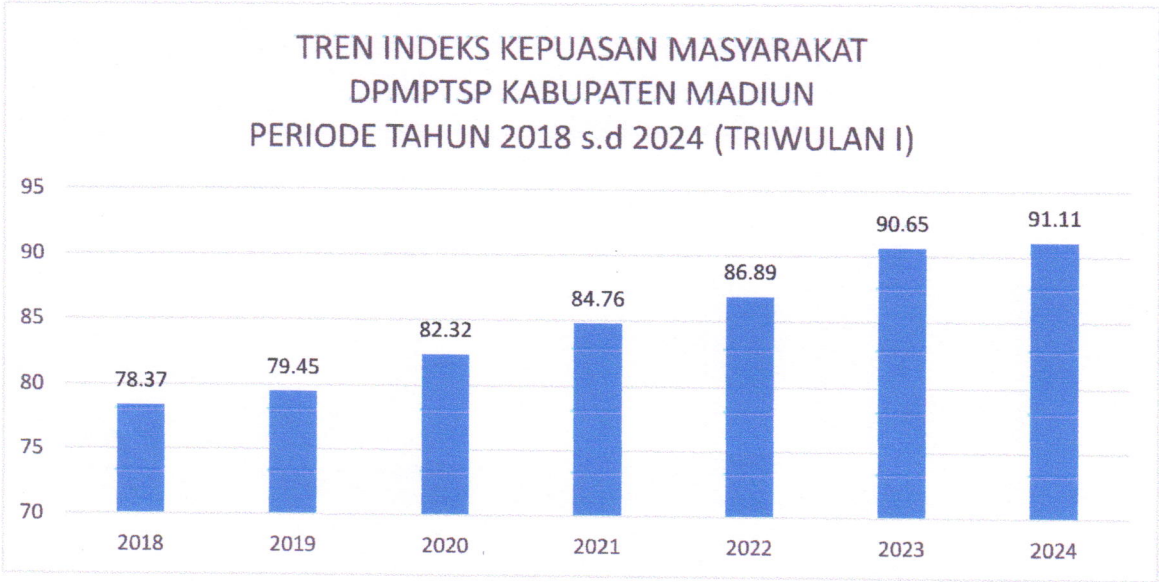
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan ataupun melalui forum evaluasi monitoring bersama dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kab. Madiun yang secara periodik dilakukan setiap triwulan. Kegiatan ini direncanakan pada Minggu ketiga – keempat bulan Juli 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, 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 I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi aplikasi perizinan non berusaha (SIWALI)	√	√	√		Rumpun JF PTSP
		Penambahan layanan keliling		√	√	√	
2	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		...
		Simplifikasi proses bisnis		√	√	√	
3	Kompetensi Petugas	Proyeksi pemberian pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	...

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 perizinan berusaha dan perizinan non berusaha pada DPMPTSP Kab. Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 s.d 2024 (triwulan II) pada DPMTSP Kab. Madiun.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama kurun waktu triwulan II (April s.d Juni) , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kab. Madiun secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai gabungan indeks kepuasan masyarakat yang didapatkan dari OPD DPMPTSP Kab. Madiun dan loket DPMPTSP Kab. Madiun di Mal Pelayanan Publik Kab. Madiun sebesar **90.71**. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kab. Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 (Triwulan I).
- 2) Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- 3) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur *Biaya/tarif* dengan nilai indeks sebesar 3.93. Adapun untuk unsur *penanganan pengaduan, saran dan masukan* mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.91. Selanjutnya untuk unsur *Sarana dan Prasarana* mendapatkan nilai indeks yaitu 3.70.

Madiun, Juli 2024

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Madiun**

ARIK KRISDIANANTO,S.STP,MH

Pembina Utama Muda
NIP. 19750925 199602 1 003



LAMPIRAN 1

HASIL SURVEI

PERIODE : APRIL s.d JUNI 2024

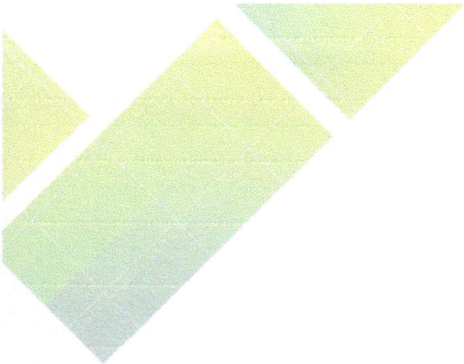
[illegible]

REKAPITULASI HASIL PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKET DPMPSTP KAB MADIUN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. MADIUN
PERIODE APRIL s.d JUNI 2024

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ajeng	28	Perempuan	0895413429781
2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Indah Harisayanti	47	Perempuan	085851356963
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ocky	32	Perempuan	081231337200
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Bambang sugiono	50	Laki-Laki	085250413019
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Subiyah	43	Perempuan	085732149139
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mikewati	43	Perempuan	082230304481
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Anis Mu'alifah	30	Perempuan	081259265069
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Henri sugiarto	46	Laki-Laki	081335413891
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Avin	39	Perempuan	081330082225
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Vivin	33	Perempuan	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	GREZYA SETYANINGARUM	27	Perempuan	085930330621
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Angga andita pratama	26	Laki-Laki	085604706581
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rizka ayu	32	Perempuan	085784100629
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Desy	27	Perempuan	082332078804
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	HERMIN	58	Perempuan	082197743240
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Arfian zazaki	37	Laki-Laki	081335295333
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Titik Kusrini	46	Perempuan	082231326761
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suyono	45	Laki-Laki	081359657475
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ridwan nur wahyudi	40	Laki-Laki	082231326000
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sandhya	35	Perempuan	085235703640
21	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Endang	31	Perempuan	088803888838
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yayuk Sugiyanti	47	Perempuan	082142124288
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Jenny Lestijowati	56	Perempuan	08125911442
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Az zahra	25	Perempuan	87777365780
25	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Ida	34	Perempuan	089632165325
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	EMMA IMRO'ATUL FADILLAH	28	Perempuan	083851260997
27	3	3	3	3	3	4	3	4	4	lutfi	23	Perempuan	0
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Septiana Indah Ayu Wulan Dari	24	Perempuan	0895331337701
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Rahmanisa Mufaroh	22	Perempuan	085236077479

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suci	24	Perempuan	082330944013
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tega	35	Laki-Laki	081220020686
32	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Sari setyaningtyas	37	Perempuan	085755646663
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dew	30	Perempuan	085735104034
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Christina	44	Perempuan	08155606539
35	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Paino	53	Laki-Laki	085648699035
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Septa prasetya tri iswara	34	Laki-Laki	085859739297
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rudi santoso	34	Laki-Laki	082336771024
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Chandra Ade rival	29	Laki-Laki	082257630686
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Arisandra	26	Perempuan	082229732559
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Paryono	62	Laki-Laki	082140367540
41	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Desi	28	Perempuan	081805406693
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Vee	30	Perempuan	
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Windarti	33	Perempuan	081259697856
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ARYA	28	Laki-Laki	085645784855
45	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Lissundy	29	Perempuan	08523297993
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Sri Wahyuni	38	Perempuan	085733415687
47	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Mariyam	54	Perempuan	081332656002
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus supriyono	45	Laki-Laki	081227690095
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maryati	35	Perempuan	081217074023
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Az zahra	25	Perempuan	087777365780
51	3	2	3	4	3	3	3	3	2	Riko yanu prastowo	33	Laki-Laki	08983498458
52	3	4	4	4	3	3	3	4	3	Asri Subarjati	31	Perempuan	081335178160
53	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Soepono	60	Laki-Laki	082132810099
54	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Ponco	47	Laki-Laki	081660937779
55	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Ponco	47	Laki-Laki	081660937779
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Invillya	22	Laki-Laki	082131234590
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lia	39	Perempuan	085655919666
58	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Winda eka kartikasari	24	Perempuan	085536485396
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reni Agustiningsih	42	Perempuan	082264109266
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Defandra	21	Laki-Laki	085607217484
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Delandra majid al ghozy	21	Laki-Laki	082245157716
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anggrita	35	Perempuan	085736135612
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Frida Artika	19	Perempuan	081818969324

[illegible]



LAMPIRAN 2

KOTAK SARAN

REKAP LAPORAN SARAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Madiun

Periode April s.d Juni 2024

NO	DITUJUKAN	SARAN/MASUKAN/KESAN	TANGGAL
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		17 Mei 2024
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terimakasih pelayanannya ?	17 Mei 2024
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pelayanan sudah baik dan tertata rapi, terakomodir, bs d tingkatkan lagi	17 Mei 2024

