

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

TAHUN 2021

TRIWULAN III



**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Yogyakarta**

**Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta 55165
Telp. (0274) 515865, 515866 Fax. (0274) 555241**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Tahun 2021 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari dibuatnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan di Bidang Penanaman Modal dan Perizinan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, serta Tim Survei yang telah membantu kami dalam menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sampai dengan selesai.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja maupun pelaksanaan hal-hal terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada waktu selanjutnya.

Yogyakarta, November 2021

Kepala

Drs. Nurwidihartana
NIP. 19661221 198602 1 003

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau *customer* sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap apa telah yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilaian bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Selanjutnya Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)

B. Peraturan Perundangan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini wajib dilakukan bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan dasar dan amanah dari:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Perwal Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintahan Kota Yogyakarta.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dilaksanakan rutin setiap hari pada jam kerja secara langsung melalui aplikasi dalam perangkat digital layar sentuh yang disediakan di loket pelayanan serta bagi yang belum terbiasa dengan teknologi dan wadah informasi digital maka juga disediakan lembar formulir secara tertulis yang diberikan oleh petugas setelah menerima hasil permohonan perizinan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat langsung mengisi penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta; adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi sebuah kebutuhan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sebagai Satuan Perangkat Daerah (SKPD) penyelenggara pelayanan publik di bidang perizinan. Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:
2. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta;
3. Mengetahui baik dan buruknya kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan Publik, Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta;
4. Sebagai strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dalam rangka melakukan perbaikan secara skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntunan masyarakat;

5. Memperoleh *feedback* atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan;
6. Mengukur komitmen pimpinan dan staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

D. Metode Pengukuran

Subjek yang menjadi penilai pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta adalah masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang dimaksud adalah setiap perseorangan pribadi atau badan yang memanfaatkan jasa layanan administrasi perizinan, baik perizinan usaha atau non usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta saat memberikan layanan kepada masyarakat, maka diwajibkan kepada setiap perorangan pribadi atau badan yang telah selesai mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta pada saat mengambil izin agar memberikan penilaian secara langsung dan objektif dengan mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk pertanyaan tertutup. Selain itu masyarakat juga dapat memberikan saran atau aduan melalui lembar formulir atau perangkat digital layar sentuh pada aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disediakan di loket pelayanan.

Adapun sembilan (9) unsur yang menjadi bahan penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta adalah:

Tabel 1: Tabel Unsur Penilaian Pelayanan

NO.	UNSUR PENILAIAN PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan
2.	Prosedur pelayanan
3.	Waktu penyelesaian pelayanan
4.	Biaya/tarif pelayanan
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan
6.	Kompetensi petugas pelayanan
7.	Perilaku petugas pelaksana

8.	Maklumat pelayanan
9.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

E. TIM Survey dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Daftar Susunan TIM SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, sebagai berikut :

Tabel 2: Tabel Daftar Tim SKM

No	Daftar TIM SKM
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta
2.	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta
3.	Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4.	Kepala Bidang Konsultasi dan Pengaduan
5.	Kepala Bidang Perencanaan dan Pengendalian Penanaman Modal
6.	Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal
7.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
8.	Kepala Seksi Pendaftaran
9.	Staff Loker Pelayanan
10.	Staff Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

F. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Waktu pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta yakni setiap hari kerja atau jam layanan pada saat masyarakat saat mengambil izin memberikan penilaian secara langsung dan obyektif dengan mengisi kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk pertanyaan tertutup dan terbuka memberikan pejuang berupa saran/aduan dengan formuiir atau langsung mengisi di dalam aplikasi perizinan *online* yang telah disediakan saat masyarakat akan mencetak tanda terima izin secara *online* apabila untuk jenis perizinan yang melalui sistem *online*.

I. ANALISIS HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner, Responden dan Jumlah Responden

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Responden												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1	Persyaratan pelayanan	3,07	3,15	3,10	3,15	3,21	3,14	3,17	3,13	3,18	3,22	3,02		3,14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,93	3,09	3,00	3,06	3,06	3,01	3,13	2,98	3,06	3,13	2,88		3,03
3	Waktu penyelesaian	2,80	2,79	2,74	2,94	2,72	2,73	2,87	2,87	2,89	2,91	2,74		2,82
4	Biaya/tarif	3,09	3,19	3,08	3,12	3,17	3,10	3,13	3,09	3,11	3,14	2,95		3,11
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,05	3,08	3,03	3,06	3,13	3,07	3,09	2,97	3,04	3,15	2,81		3,04
6	Kompetensi pelaksana	3,08	3,13	3,12	3,17	3,22	3,14	3,14	3,14	3,13	3,20	2,79		3,11
7	Perilaku pelaksana	3,11	3,15	3,18	3,22	3,21	3,22	3,22	3,11	3,18	3,21	3,00		3,17
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,99	2,99	2,92	3,11	3,01	3,01	3,04	3,02	3,02	3,06	2,74		2,99
9	Sarana dan Prasarana	3,15	3,19	3,17	3,20	3,30	3,17	3,18	3,17	3,14	3,25	2,96		3,17
Nilai SKM Unit Layanan		3,03	3,07	3,02	3,13	3,12	3,05	3,11	3,06	3,09	3,15	2,87		3,06
Nilai SKM		75,75	76,75	75,50	78,25	78,00	76,25	77,75	76,50	77,25	78,75	71,75		76,59
Jumlah Responden		201	150	233	161	151	197	211	171	245	267	57		2044

Tabel 3: Tabel Data Kuesioner, Responden dan Jumlah Responden
B. Perhitungan Pengukuran
Tabel 4: Tabel Data Perhitungan Pengukuran

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Responden												Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1	Persyaratan pelayanan	3,07	3,15	3,10	3,15	3,21	3,14	3,17	3,13	3,18	3,22	3,02		3,14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,93	3,09	3,00	3,06	3,06	3,01	3,13	2,98	3,06	3,13	2,88		3,03
3	Waktu penyelesaian	2,80	2,79	2,74	2,94	2,72	2,73	2,87	2,87	2,89	2,91	2,74		2,82
4	Biaya/tarif	3,09	3,19	3,08	3,12	3,17	3,10	3,13	3,09	3,11	3,14	2,95		3,11
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,05	3,08	3,03	3,06	3,13	3,07	3,09	2,97	3,04	3,15	2,81		3,04
6	Kompetensi pelaksana	3,08	3,13	3,12	3,17	3,22	3,14	3,14	3,14	3,13	3,20	2,79		3,11
7	Perilaku pelaksana	3,11	3,15	3,18	3,22	3,21	3,22	3,22	3,11	3,18	3,21	3,00		3,17
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,99	2,99	2,92	3,11	3,01	3,01	3,04	3,02	3,02	3,06	2,74		2,99
9	Sarana dan Prasarana	3,15	3,19	3,17	3,20	3,30	3,17	3,18	3,17	3,14	3,25	2,96		3,17

C. Deskripsi Hasil Analisis

Sesuai dengan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penyelenggara layanan publik memiliki standar untuk hasil penilaiannya, yakni sebagai berikut :
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 5: Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI KONVERSI INTERVAL SKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 2.59	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.06	65.00 - 75.60	C	Kurang Baik
3	3.07 - 3.53	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.54 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Berdasarkan nilai-nilai tersebut selama Tahun 2021 ini melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta **Triwulan III Tahun 2021 terdapat 2044 Responden** serta mendapatkan nilai rata-rata sebesar **76,59** dengan kategori nilai persepsi 3 (3,07-3.53) atau masuk kategori nilai konversi 76,61-88.30 mendapat pelayanan mutu **"B"** dengan kata lain mendapat nilai kinerja unit pelayanan **"Baik"**.

II. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan nilai-nilai tersebut selama Tahun 2021 ini melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta **Triwulan III Tahun 2021 terdapat 2044 Responden** serta mendapatkan nilai rata-rata sebesar **76,59** dengan kategori nilai persepsi 3 (3,07-3.53) atau masuk kategori nilai konversi 76,61-88.30 mendapat pelayanan mutu "**B**" dengan kata lain mendapat nilai kinerja unit pelayanan "**Baik**"

Hal ini cukup mengkhawatirkan karena jauh dari harapan dan pertama kali terjadi nilai yang **hampir mendekati ambang batas kategori "C" kurang baik**, khususnya dalam unsur pelayanan poin kedua yakni Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan dan Waktu Penyelesaian Proses Perizinan. Walaupun Demikian Pelayanan di Dinas Pelayanan Modal dan Perizinan kota Yogyakarta adalah Baik walaupun belum meraih nilai tertinggi dan kategori Sangat Baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta akan terus berkembang, berinovasi dan mengevaluasi diri agar ke depan dapat jauh lebih baik lagi dalam melayani masyarakat serta harus bergerak lebih cepat, langkah-langkah strategis dan terarah dengan pasti agar dapat kembali meraih kepercayaan penuh dari masyarakat.

B. Saran/Rekomendasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta diharapkan terus berkembang ke arah yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan, baik dari pola pelayanan, proses perizinan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan juga terus diperbaiki.

Diharapkan pula lebih menyesuaikan perubahan zaman dengan era globalisasi sekarang ini pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta juga diharapkan mengikutinya seperti terus mengembangkan aplikasi perizinan dengan berbasis android sistem dan website perizinan, informasi yang lebih luas dan terbuka khususnya sosialisasi aturan dan perkembangan proses perizinan melalui sosial media yang bisa menjangkau semua kalangan kapanpun dan dimanapun.

Yogyakarta, November 2021

Kepala

