LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester I Tahun 2025

dmptsp
KABUPATEN BANTUL

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
KABUPATEN BANTUL

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap hari melalui aplikasi perizinan online yang sudah terintegrasi dengan aplikasi survey kepuasan masyarakat milik Bagian Organisasi Kabupaten Bantul pada laman *skm.bantulkab.go.id*. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrument untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan

tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Bantul, Juli 2025
Kepala Dinas PMPTSP
Kabupaten Bantul

Dra. Amilhayah, M. Eng
NIP. 196902041993032004

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil SKM dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori "sangat baik", karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 89.72.

Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) pada urutan ke-9, Unsur Prosedur (U2) pada urutan ke-8 dan Produk Layanan (U5) pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan hasil survey Semester 2 tahun 2024 lalu, masih terdapat persamaan dalam hal unsur terendah yaitu, ada pada Waktu Pelayanan (U3) dan Prosedur (U2), sedangkan Produk Layanan kembali ke tiga terendah hasil SKM yang sebelumnya ditempati oleh Sarana Prasarana (U9).

Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Izin Penyelenggaraan Reklame memperoleh skor 78,92, memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya, dengan kinerja "baik".

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
RINGKASAN …….. iii
DAFTAR ISI …… iv
DAFTAR TABEL …… v

BAB I. PENDAHULUAN …….. 1
1.1 Latar Belakang ……. 1
1.2 Dasar Hukum ……..…….. 2
1.3 Tujuan dan Sasaran …… 3
1.4 Manfaat …….. 4
1.5 Ruang Lingkup …… 4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN ……. 6
2.1 Persiapan ……..…… 6
2.2 Pengumpulan Data …….. 7
2.3 Pengolahan Data …… 8
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA …… 10
3.1 Karakteristik Responden …… 10
3.2 Nilai Rata-Rata UnsurPelayanan dan Nilai IKM …… 16
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan …….. 18

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM 21
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Unsur Layanan 21
4.2 Rencana Tindak Lanjut 24

4.3 Tren Nilai SKM 25

BAB V. KESIMPULAN…….…… 26

LAMPIRAN 1 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

LAMPIRAN 3 LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PADA PERIODE SEBELUMNYA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 NilaiPersepsi, Nilai Interval Konversi, MutuPelayanandanKinerja Unit Pelayanan …… 9
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur …… 11
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ……. 12
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ……. 13
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ……..…….. 15
Tabel 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan …… 16
Tabel 7 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangking .. 17
Tabel 8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ……..…….. 17
Tabel 9 Nilai IKM PerJenisLayanan ……..…… 18
Tabel 10 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 24
Tabel 11 Nilai SKM 5 Periode Survey ……. 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Responden Berdasarkan Umur 11

Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 13
Gambar 3 Responden Berdasarkan Pendidikan 14
Gambar 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan 15

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekspektasi masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perbaikan dari tahun ke tahun hingga pelayanan publik dirasa efektif, efisien, dan akurat. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan harapan masyarakat tersebut. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang semula dilayani berubah menjadi melayani. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan inovasi pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Berbagai program dan kegiatan dilaksanakan dengan maksud memenuhi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Djawa

Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

1.3 Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Adapun sasaran survei ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

1.4 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

.

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Online, Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul serta aplikasi SKM milik Pemerintah Kabupaten Bantul sebanyak 1.190 responden selama kurun waktu semester satu tahun 2025 (1 Januari – 30 Juni 2025) yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (*Sembilan*) unsur yang relevan, valid dan reliabel sesuai dengan

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019, yang meliputi unsur :

a. Persyaratan;

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur;

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan;

   Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya / Tarif;

   Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar ketentuan (bagi yang beretribusi).

e. Produk Layanan;

   Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana;

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana;

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

   Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana.

   Sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Pembentukan Tim Survei

Tim Survei disusun dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul (Lampiran 2). Selanjutnya tim survei membahas mengenai kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Setelah itu Tim Survei menyusun jadwal pengolahan data.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang dilakukan secara periodik. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Daftar kuesioner seperti terlampir (Lampiran 1).

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori (*Skala Likert*) yakni :

a. Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
b. Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
c. Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
d. Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 1.190 responden yang merupakan semua yang mengisi survey, baik melalui aplikasi izin online ataupun melalui laman survey *skm.bantulkab.go.id* dengan jumlah layanan sebanyak 37 jenis layanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Januari 2025 s/d Juni 2025, yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online, Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul, dan laman skm.bantulkab.go.id. milik Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

2.2 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 1.190 orang selama satu semester (Januari 2025 s/d Juni 2025) dari 37 jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan dilakukan saat pengguna layanan akan mengunduh izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul atau melalui Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Selain itu, pengisian

kuesioner juga bisa langsung melalui aplikasi SKM Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

2.3 Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

   Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2025 dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul secara online. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

2. Perangkat Pengolahan

   Hasil pengambilan data kuesioner melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul selanjutnya data masuk secara otomatis ke dalam sistem SKM online Bagian Organisasi Kabupaten Bantul, untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata} - \text{rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :SKM Unit Pelayanan x 25

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	**Tidak baik**
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	**Kurang baik**
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	**Baik**
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	**Sangat baik**

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas.

4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada hasil analisis data SKM dengan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif sehingga seluruh unsur/indeks akan meningkat secara simultan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III
HASIL PENGUKURAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 1.190 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (*empat*) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

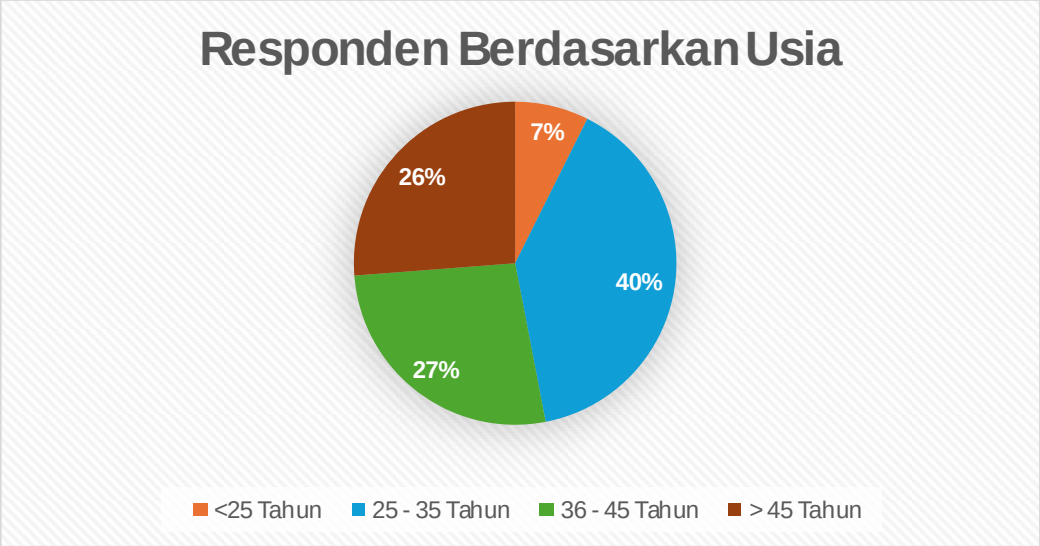
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 1.190 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Responden	
		Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	< 25 tahun	88	7,39
3	25 - 35 tahun	471	39,58
4	36 – 45 tahun	319	26,81
5	>45 tahun	312	26,22
Total		**1.190**	**100**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul tahun Semester 1 Tahun 2025 paling dominan berada pada kategori 25-35 tahun (39.58%) dan kategori umur 36 - 45 tahun (26.81 %) kemudian kategori umur diatas 45 tahun (26.22 %), sedangkan kategori umur< 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 7.39%. Responden pada pengukuran SKM yang menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul ini dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa pengguna layanan / pemohon izin di Kabupaten Bantul merata pada usia dari 25 tahun sampai dengan di atas 45 tahun.

Gambar 1. Responden Berdasarkan Umur



3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

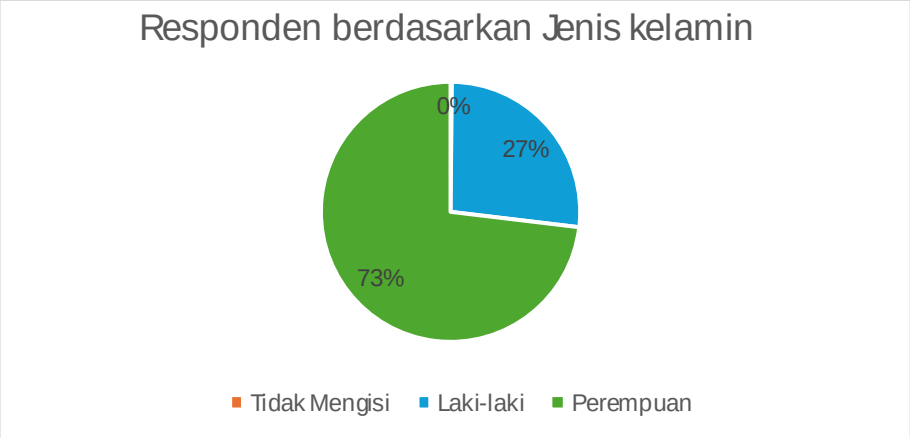
Kajian variabel jenis kelamin pada 1.190 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak mengisi	2	0,17
2	Laki-laki	318	26,72
3	Perempuan	870	73,11
Total		**1.190**	**100**

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 870 (73.11%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 364 (26.72%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan selisih yang cukup besar. Tren ini dimulai dari tahun 2021 lalu. Jumlah pengguna layanan perempuan lebih banyak daripada laki-laki dimungkinkan karena pengguna layanan kebanyakan dari Tenaga Kesehatan, yang didominasi oleh Perempuan. Selain itu, para pelaku usaha mikro yang saat ini sudah banyak mendaftarkan izinnya melalui *Online Single Submission* kebanyakan adalah ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa semakin ke sini perempuan dan laki-laki memiliki kesadaran yang sama dalam mengurus izin.

Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

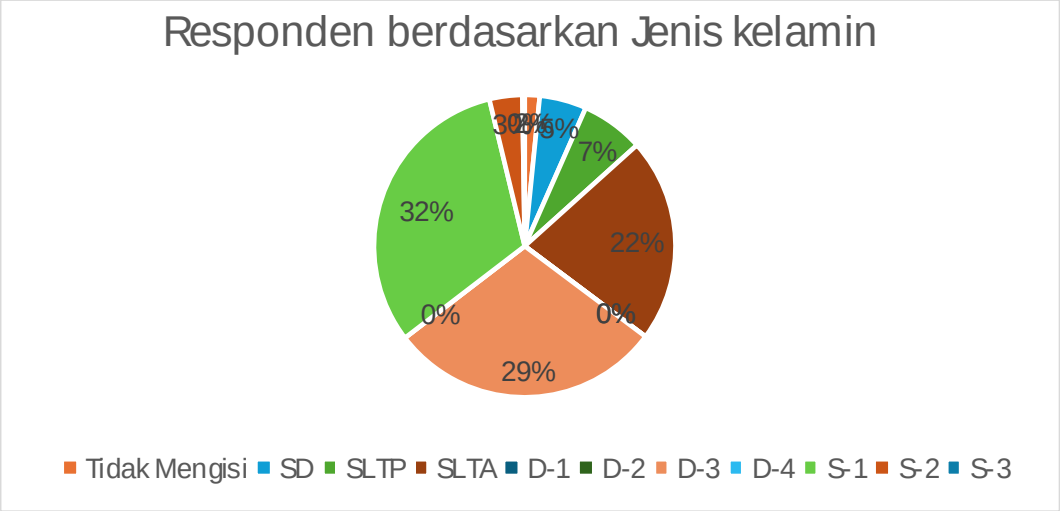
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bantul untuk bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	19	1,60
2	SD	60	5,04
3	SLTP	80	6,72
4	SLTA	260	21,85
5	D-1	0	0
6	D-3	350	29,41
7	D-4	0	0
8	S-1	376	31,60
9	S-2	42	3,53
10	S-3	3	0,25
Total		**1.190**	**100**

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (31.60 %), diikuti dengan kelompok pendidikan D-3 (29,41 %), dan SLTA (21,85 %). Kelompok pendidikan SD, SMP, D-1, D-2, S-2, dan S-3 masing-masing angkanya tidak melebihi 10 persen. Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki tingkat pendidikan dengan porsi hampir merata pada tingkat D-3 dan S-1. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan para pengguna layanan cukup tinggi. Hal ini berdampak pada tingkat ekpektasi terhadap kualitas layanan juga tinggi.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Pendidikan



3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

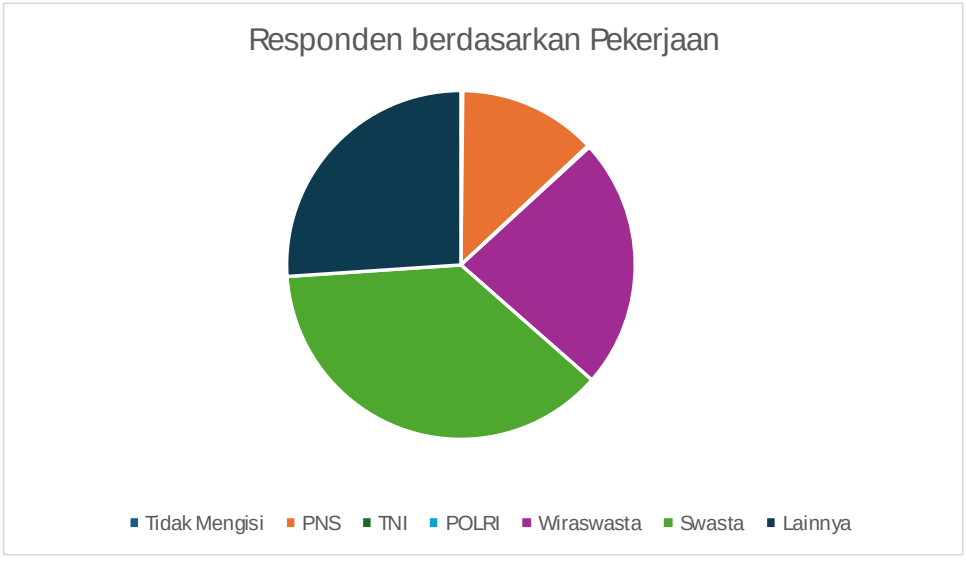
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan juga bisa digunakan untuk acuan dalam memberikan kegiatan sosialisasi tentang prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	2	0,17
2	PNS	153	12,85
3	TNI	2	0,17
4	POLRI	0	0,00
5	Wiraswasta	277	23,28
6	Swasta	446	37,48
7	Lainnya	310	26,05
Total		**1.190**	**100**

Kelompok lainnya, pekerja swasta, wiraswasta dan Pegawai Negeri Sipil mendominasi sebagai pengguna layanan. Hal ini nampaknya sejalan dengan jumlah pengguna layanan berupa izin tenaga kesehatan. Sebagaimana kita ketahui bahwa para tenaga kesehatan merupakan karyawan swasta atau Pegawai Negeri Sipil pada fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) yang tersebar di Kabupaten Bantul. Kelompok pekerjaan swasta (37,48 %) mendominasi karena cakupannya luas. Masuk dalam kelompok pekerjaan lainnya diantaranya buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, Ibu Rumah Tangga (IRT), petani dan lainnya.

Gambar 4. Responden BerdasarkanPekerjaanNilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terhadap 1.190 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni Tahun 2025 dengan sasaran 37 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 1.190 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada dan tabel 6 berikut.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,51
U2	Prosedur	3,48
U3	Waktu pelayanan	3,39
U4	Biaya/tarif	3,93
U5	Produk layanan	3,50
U6	Kompetensi pelaksana	3,53
U7	Perilaku pelaksana	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,82
U9	Sarana dan prasarana	3,59

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 1.190 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit

pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai terendah ke nilai tertinggi. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangking

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING
U4	Biaya/Tarif	3,93	1
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,82	2
U9	Sarana Prasarana	3,59	3
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	4
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53	5
U1	Persyaratan	3,51	6
U5	Produk Layanan	3,50	7
U2	Prosedur	3,48	8
U3	Waktu Pelayanan	3,39	9

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks	3.59
IKM Unit Pelayanan	89.72
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 3,39 hingga 3,93. Nilai unsur Biaya/Tarif dan Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk pada

kategori “Sangat Baik”, sedangkan untuk nilai per unsur pelayanan lainnya termasuk pada kategori “Baik”. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai **3.59**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **89.72**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “Sangat Baik” karena berada pada kisaran nilai 88.31-100.00.

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang paling sering diakses masyarakat antara lain Layanan Konsultasi, Izin Praktek Dokter, dan Izin Praktek Perawat. Berdasar 1.190 responden yang diperoleh dari 37 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam.

Nilai IKM jenis layanan berupa Izin Praktek Teknisi Darah dan Izin Reklame cenderung mempunyai nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM jenis pelayanan lainnya. Berikut tersaji nilai IKM per jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul :

Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Praktik Penata Anestesi	89,44	A (Sangat Baik)
2	Izin Usaha Industri	93,06	A (Sangat Baik)
3	Izin Praktik Radiografter	86,08	B (Baik)
4	Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	83,33	B (Baik)
5	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis	88,67	A (Sangat Baik)
6	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	87,47	B (Baik)
7	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	100,00	A (Sangat Baik)

8	Izin Praktik Perekam Medis	86,06	B (Baik)
9	Layanan Konsultasi	92,17	A (Sangat Baik)
10	Layanan Informasi	100,00	A (Sangat Baik)
11	Izin Praktik Perawat	90,28	A (Sangat Baik)
12	Izin Praktik FisioTerapis	90,14	A (Sangat Baik)
13	Izin IMB Gedung	100,00	A (Sangat Baik)
14	Izin Praktik Psikologi Klinis	100,00	A (Sangat Baik)
15	Penyediaan Akomodasi	100,00	A (Sangat Baik)
16	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	82,39	B (Baik)
17	Izin Praktik Terapis Wicara	81,25	B (Baik)
18	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	89,53	A (Sangat Baik)
19	Izin Usaha Penanaman Modal	100,00	A (Sangat Baik)
20	Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	78,92	B (Baik)
21	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	100,00	A (Sangat Baik)
22	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	99,78	A (Sangat Baik)
23	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	100,00	A (Sangat Baik)
24	Izin Praktik Tenaga Gizi	82,89	B (Baik)
25	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	86,31	B (Baik)
26	Surat Permohonan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	100,00	A (Sangat Baik)
27	Izin Praktik Fisikawan Medis	87,50	B (Baik)
28	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	89,19	A (Sangat Baik)
29	Izin Paktik Okupasi Terapis	100,00	A (Sangat Baik)
30	Izin Praktik Dokter	82,53	B (Baik)
31	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	86,11	B (Baik)
32	Izin Praktik Bidan	87,89	B (Baik)
33	Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah	86,94	B (Baik)
34	Kartu penanggungjawab teknik Badan Usaha	100,00	A (Sangat Baik)
35	Izin Praktik Refraksionis Optisien	80,56	B (Baik)
36	Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga	100,00	A (Sangat Baik)
37	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	86,00	B (Baik)

Berdasar tabel 9 Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Izin Penyelenggaraan Reklame/Media Informasi memperoleh skor 78,92, memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya, dengan kinerja “baik”.

. Dari 37 jenis layanan yang mendapatkan responden, 21 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 16 layanan sisanya mendapat kategori layanan “baik”. Hal ini selaras dengan hasil survey secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul memiliki predikat “Sangat Baik”. Tentu hal ini menjadi prestasi tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul karena pencapaian ini meningkat dibandingkan hasil periode lalu yang memperoleh predikat “Baik”.

BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara umum, hasil survey periode ini naik dibandingkan periode yang sama pada tahun 2024 (semester 2 / 2024), yang saat itu skor IKM bisa mencapai 87.96 dengan kategori “Baik”. Hasil survey periode ini juga naik dibandingkan survey Semester II tahun 2024 ini, yaitu 87,11. Secara umum, naiknya hasil survey ini diperkirakan dikarenakan adanya perubahan perbaikan alur dan kemudahan proses pada izin-izin tenaga kesehatan dan tenaga medis yang merubah beberapa persyaratan izin. Hal ini sangat membantu bagi para pemohon izin tenaga kesehatan dan tenaga medis yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada pelayanan di DPMPTSP ini.

Jika dilihat dari 9 (*sembilan*) unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Unsur pelayanan yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai terendah sebagai berikut :

1. *Waktu Pelayanan (U3)*
2. *Prosedur (U2)*
3. *Produk Layanan (U5)*

Unsur *Waktu Pelayanan (U3)* dari waktu ke waktu menjadi unsur yang mendapatkan nilai paling rendah. Waktu Pelayanan sampai saat ini masih dikeluhkan oleh masyarakat. Ketepatan waktu penyelesaian izin yang masih belum mencapai 100 % ini terjadi pada proses rekomendasi teknis dari berbagai OPD maupun instansi vertikal yang waktu pemrosesannya melebihi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Hambatan lain adalah seringkali pemohon tidak segera melengkapi persyaratan ketika petugas verifikator memberikan feedback/catatan. Hal ini menyebabkan persepsi proses izin lama walaupun sebenarnya ada faktor pemohon izin

yang memang lama dalam menindaklanjuti catatan jika ada persyaratan yang kurang lengkap atau tidak sesuai.

Upaya untuk percepatan pelayanan telah banyak dilaksanakan, diantaranya koordinasi secara intensif dengan OPD Teknis dan instansi vertikal agar terjadi kesepahaman terkait persyaratan dan prosedur serta pentingnya percepatan pemrosesan rekomendasi oleh OPD Teknis dan instansi vertikal. Upaya lainnya yaitu penyelenggaraan sosialisasi dan bimbingan teknis perizinan dimana peserta yang merupakan pengguna layanan di DPMPTSP diberi informasi yang seluas-luasnya tentang jenis-jenis perizinan, persyaratan, prosedur, lama waktu penyelesaian izin, dan sebagainya. Sosialisasi ini sangat bermanfaat bagi masyarakat. Mereka yang sebelumnya belum mengetahui tata cara dan persyaratan perizinan menjadi lebih paham sehingga memudahkan mereka dalam mengurus izin. Mereka juga paham bahwa kecepatan penyelesaian izin tidak hanya terletak pada kecepatan petugas, namun juga pada ketelitian pemohon dalam mengajukan berkas persyaratan serta kecepatan pemohon dalam menindaklanjuti catatan dari petugas bila masih ada persyaratan yang belum terunggah dalam aplikasi izin online. Pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam pengurusan izin akan menghasilkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan perizinan

Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori tenaga medis dan tenaga kesehatan. Hal ini berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan jenis pekerjaan para responden, maka dari sisi pendidikan yang mendominasi adalah lulusan D3, S1, dan S2 yang masuk dalam kategori kaum terpelajar, yang tentu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan,khususnya kecepatan pelayanan.

Unsur kedua yang mendapatkan nilai terendah adalah Unsur *Prosedur(U2)*. Beberapa jenis izin seperti Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan Izin Reklame mensyaratkan berbagai dokumen teknis yang diproses di beberapa OPD teknis. Masa pengurusan prasyarat-prasyarat tersebut masih belum ada kepastian waktu penyelesaiannya Meskipun sudah ada SOP lama waktu pemrosesan dokumen prasyarat tersebut, OPD teknis seringkali kewalahan tidak bisa memproses cepat

sesuai SOP karena banyaknya permohonan sedangkan SDM yang menangani jumlahnya kurang memadai

Unsur ketiga yang memiliki nilai indeks terendah adalah *Produk Layanan (U5)*. Rendahnya nilai Produk Layanan ini perlu ditelusuri lebih lanjut penyebab pastinya mengingat saat ini perizinan lebih banyak diproses secara *online.* Pendalaman informasi terkait sarana apa saja yang dirasa kurang, perlu dilakukan dengan metode *in depth interview*.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pada survei Semester 1 tahun 2025 ini adalah Tarif/Biaya (U4). Ini merupakan hal yang wajar karena hampir semua jenis Pelayanan tidak bertarif, kecuali Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Tingginya skor Tarif/Biaya ini cukup mengambarkan bahwa layanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul bersih dari pungutan liar.

Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)* berada pada urutan ke-2 terbaik. Keberadaan penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting pada setiap pelayanan publik karena merupakan sarana yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menyampaikan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diperoleh. Manajemen penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, segala bentuk pengaduan, saran dan masukan melalui sarana dan prasarana yang tersedia (kotak pengaduan, email, website, telepon, SMS center dan surat) sudah ditindaklanjuti sehingga ditemukan penyelesaian.

Unsur ***Sarana Prasarana*** *(U9)* menempati urutan ketiga terbaik pada survey tahun 2025 ini. Unsur ini beberapa kali masuk dalam unsur ketiga terbaik dalam beberapa kali hasil survey SKM. Hal ini menunjukkan bahwa pengadaan berbagai sarana dan prasaran pelayanan secara bertahap telah menunjukkan hasil nyata. Pada kondisi anggaran yang seringkali terkena efisiensi, pemenuhan sarana prasarana pelayanan merupakan hal yang cukup menantang yang memerlukan strategi dalam penganggarannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester 1 Tahun 2025 ini maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Waktu Pelayanan* yang dibarengi dengan unsur *Prosedur* serta *Produk Layanan*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih dinilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Tahun 2025 yang merupakan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tabel di bawah.

Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU 2025												PENANG-GUNG JAWAB
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Waktu pelayanan dan Prosedur	**Program :** Pelayanan Penanaman Modal **Kegiatan :** Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah **Sub Kegiatan :** Pengolahan, Penyajian, dan Pemanfaatan Data dan Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Evaluasi SOP Bersama OPD Teknis)													Tim Kerja
		Program : Pelayanan Penanaman Modal **Kegiatan :** Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah **Sub Kegiatan :** Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Koordinasi dengan OPD Teknis)												Tim Kerja

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2.	Sarana Prasarana	**Program :** Pelayanan Penanaman Modal **Sub Kegiatan :** Pengolahan, Penyajian, dan Pemanfaatan Data dan Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik													Tim Kerja

4.3 Tren Skor Survey Kepuasa Masyarakat

Adapun hasil survey dari tahun ke tahun dalam kurun waktu 5 (lima) periode terakhir disajikan pada Tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Bantul pada 5 Periode Survey

No.	Tahun	Skor SKM
1.	Semester II 2022	87,35
2.	Semester I 2023	86,31
3.	Semester II 2023	88,84
4.	Semester I 2024	87,96
5.	Semester II 2024	87,11

Dari Tabel 11 di atas dapat dijabarkan bahwa skor SKM DPMPTSP Kabupaten Bantul mengalami tren naik turun setiap periodenya. Dari sini tergambar bahwa pelayanan publik di bidang perizinan ini memang merupakan sesuatu yang dinamis. Perkembangan dunia usaha dan dunia teknologi informasi kemudian diiringi dengan perubahan regulasi yang menyebabkan sering terjadi masa transisi. Pada masa transisi ini terkadang pelayanan berdinamika yang menimbulkan berbagai ketidakpuasan dari pengguna layanan. Hal ini menjadi tantangan bagi DPMPTSP Kabupaten Bantul untuk selalu mencari solusi dan berinovasi mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2025 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 89.72 dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “A”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “Sangat Baik”, namun secara keseluruhan tetap perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan walaupun sudah diatas rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (88.73).

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Jenis Layanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :…….Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ WIRA SWASTA ☐ SWASTA
☐ Buruh Harian ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : KONSULTASI

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan di Kantor kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	 4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	 4 3 2 1
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Murah c. Cukup mahal d. Sangat mahal	 4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	 4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	 4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	 4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	 4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	 4 3 2 1

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2025

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Bantul

Tahun 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Semester I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,418**	**Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,357**	**Baik**
3	Waktu Penyelesaian	**3,204**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3,885**	**Sangat Baik**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,412**	**Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,435**	**Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3,441**	**Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,796**	**Sangat Baik**
9	Sarana dan Prasarana	**3,412**	**Baik**

Berdasarkan table 1 di atas maka unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki adalah 3 (tiga) unsur yang mendapatkan skor paling rendah, yaitu: unsur Waktu Pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan unsur Sarana Prasarana. Adapun kerangka acuan dari Rencana Tindak Lanjut beberapa unsur dengan nilai terendah tersebut disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU 2025												PENANG-GUNG JAWAB
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Waktu pelayanan dan Prosedur	**Program :** Pelayanan Penanaman Modal **Kegiatan :** Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah **Sub Kegiatan :** Pengolahan, Penyajian, dan Pemanfaatan Data dan Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Evaluasi SOP Bersama OPD Teknis)													Tim Kerja
		Program : Pelayanan Penanaman Modal **Kegiatan :** Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah **Sub Kegiatan :** Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Koordinasi dengan OPD Teknis)													Tim Kerja
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2.	Sarana Prasarana	**Program :** Pelayanan Penanaman Modal **Sub Kegiatan :** Pengolahan, Penyajian, dan Pemanfaatan Data dan Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik													Tim Kerja

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan Rencana Tindak Lanjut (RTL) dari Laporan Survey Kepuasan Masyarkat Semester I Tahun 2025, maka realisasi dari RTL tersebut disajikan pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Realisasi Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/Hambatan
1	Evaluasi SOP Bersama OPD Terkait	Sudah	Evaluasi SOP Bersama dilaksanakan setiap bulan dengan OPD Teknis seperti Dinas Pertanahan dan Tata Ruang, Dinas Kesehatan, BPN, Dinas Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah. Evaluasi SOP ini bertujuan untuk memberikan perhatian kepada permohonan-permohonan izin yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya dengan mencari penyebab keterlambatan dan solusi yang disepakati untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan adanya evaluasi SOP ini diharapkan waktu penyelesaian izin bisa lebih sesuai dengan SOP yang seharusnya mengingat sejauh ini keterlambatan penyelesaian izin lebih banyak disebabkan keterlambatan	Hambatan dari evaluasi bersama SOP ini adalah sulit untuk menyamakan semangat memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Beberapa OPD Teknis masih menomorduakan pelayanan perizinan karena pelayanan masih belum dianggap *core business* dari OPD tersebut. Koordinasi di tingkat pimpinan juga sudah beberapa kali dilaksanakan. Perlu diagendakan secara berkala untuk penyamaan persepsi di level pimpinan agar semangat dan visi memberikan

			penyelesaian rekomendasi teknisnya.	pelayanan yang cepat dan responsif bisa merata di semua OPD terkait.
2	Rapat Koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan sosialisasi prosedur dan persyaratan izin praktek tenaga kesehatan	Sudah	Pengguna layanan yang juga merupakan responden terbanyak adalah para tenaga medis dan tenaga kesehatan yang secara teknis menjadi kewenangan dari Dinas Kesehatan. Koordinasi baik secara formal maupun non formal terus dilaksanakan dengan Dinas Kesehatan. Terlebih lagi sejak terbitnya UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang banyak sekali merubah persyaratan dari izin praktek tenaga medis dan tenaga kesehatan. Koordinasi ini menyamakan persepsi terhadap berbagai perubahan dalam persyaratan dan prosedur izin praktek tenaga kesehatan dan tenaga medis.	Koordinasi baik formal maupun non formal sudah sering dilakukan dengan Dinas Kesehatan. Namun regulasi dari Pusat seringkali berubah sehingga petugas baik di Dinkes dan DPMPTSP seringkali harus terus update informasi terkait perubahan persyaratan izin. Hambatan lain terkait sosialisasi, di DPMPTSP tidak teranggar khusus untuk sosialisasi melalui tatap muka non perizinan berusaha (termasuk izin praktek nakes dan named) sehingga sosialisasi oleh DPMPTSP baru bisa dilaksanakan melalui media sosial.
3	Pemeliharaan SIM perizinan online	Sudah	Masuknya unsur Sarana Prasarana sebagai unsur yang mendapatkan nilai terendah diduga dilihat dari aplikasi perizinan yang kurang ramah pengguna mengingat seluruh pelayanan perizinan non OSS sudah dilayani secara online yang artinya pengguna layanan tidak perlu datang ke kantor	Keterbatasan informasi mengenai kekurangan sarana prasarana yang dimaksud oleh pengguna layanan mengingat belum pernah dilaksanakan *in depth interview* dengan pengguna layanan mengenai kekurangan sarana

			untuk mendaftarkan permohonan izin dan mengambil izinnya. Sehingga jika ada sarana yang kurang maka dimungkinkan kekurangan di maksud adalah kekurangan pada aplikasi pelayanan perizinan online. Untuk itu perbaikan sarana prasarana difokuskan pada perbaikan aplikasi perizinan online.	prasarana dimaksud apakah kekurangan dalam keandalan aplikasi atau sarana prasarana pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, atau sarana prasarana fisik lainnya.

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 Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL berdampak positif terhadap perbaikan skor unsur pelayanan yang paling rendah, RTL yang dilaksanakan perlu terus ditingkatkan kualitas dan kuantitas pelaksanaannya, serta dievaluasi lebih mendalam.