



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022



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. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 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) Tahun 2022 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.

Kepala DPMPTSP Kab. Bantul



Dra. Annayah, M. Eng  
9902041993032004

## **RINGKASAN**

*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, 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 Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 87.00.*

*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 unsur Produk Layanan (U5) pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan semester II tahun 2021 terdapat perbedaan dalam hal unsur terendah karena unsur Biaya/Tarif (U4) menjadi nilai terendah, sedangkan saat ini ada pada Waktu Pelayanan (U3).*

*Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Surat Keterangan Penelitian (SKP), Izin Praktek Dokter, dan Izin Penyelenggaraan Rekalme dan Media Informasi memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya dengan kinerja “baik”. Nilai terendah untuk ketiga jenis layanan tersebut ada pada Waktu Pelayanan (U3).*

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
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 PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN .....	10
3.1 Karakteristik Responden .....	10
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM .....	14
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan .....	17
3.4 Pembahasan .....	19

BAB IV. PENUTUP .....	23
4.1 Kesimpulan .....	23
4.2 Rekomendasi .....	24
4.3 RencanaTindak Lanjut .....	24

LAMPIRAN 1 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

LAMPIRAN 3 SK TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## 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 .....	14
Tabel 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	15
Tabel 7 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangking ..	16
Tabel 8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	16
Tabel 9 Nilai IKM PerJenisLayanan .....	17
Tabel 10 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	24

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	11
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	14
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ekspektasi masyarakat terhadap perbaikan penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perubahan dari tahun ke tahun hingga dapat dirasakan manfaatnya. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan pemberian layanan yang semakin prima kepada masyarakat. 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 memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring 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. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. 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, 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 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 Jawa

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 Kabupaten Bantul Satu Pintu. 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 dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebanyak 4.016 responden 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 bertribusi).
- 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 pengumpulan 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 4.016 responden yang merupakan semua yang mengisi survey, baik melalui aplikasi izin online ataupun melalui laman survey [skm.bantulkab.go.id](http://skm.bantulkab.go.id) pengguna layanan dengan jumlah layanan sebanyak 61 jenis layanan.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Januari 2022 s/d Desember 2022, 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](http://skm.bantulkab.go.id). Survey yang

## 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 4.016 orang selama bulan Januari 2022 s/d Desember 2022 dari 61 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 tahun 2022 dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 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 diinput pada 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 :

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

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

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

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 :

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)
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	<b>Baik</b>
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	<b>Sangat baik</b>

### 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 DAN PEMBAHASAN**

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 4.016 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. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. 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 4.016 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	24	0,60
2	< 25 tahun	353	8,79
3	25 - 35 tahun	1.547	38,52
4	36 – 45 tahun	1.086	27,04
5	>45 tahun	1.006	25,05
<b>Total</b>		<b>4.016</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul pada Semester I paling dominan berada pada kategori > 25-35 tahun (38.52 %) dan kategori umur 36 - 45 tahun (27.04 %) kemudian kategori >45 tahun (25.05 %), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 8,79%. 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.

### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 4.016 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	9	0,22
2	Laki-laki	1.175	29,26
3	Perempuan	2.832	70.52
<b>Total</b>		<b>1.469</b>	<b>100</b>

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 2.832 (70.52 %) sedangkan responden laki-laki sebanyak 1.175 (29.26 %). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan selisih yang cukup besar. Tren ini dimulai dari tahun 2022 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.

### 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 DPMPSTP 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	9	0,22
2	SD	75	1,87
3	SLTP	84	2,09
4	SLTA	527	13,12
5	D-1	2	0,05
6	D-3	1.569	39,07
7	S-1	1.399	34,84
8	S-2	331	8,24
9	S-3	20	0,50
<b>Total</b>		<b>4.016</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan D-3 mendominasi (39.07 %), diikuti dengan kelompok pendidikan S-1 (34,84 %), SLTA (13,12 %), S-2 (8.24 %), SLTP (2,09 %) SD (1,87%), S-3 (0.50 %), dan D1 (0,05%). 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.

#### 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	12	0,30
2	PNS	1.038	25,85
3	TNI	2	0,05
4	POLRI	1	0,02
5	Wiraswasta	643	16,01
6	Swasta	1.490	37,10
7	Lainnya	830	20,67
<b>Total</b>		<b>4.016</b>	<b>100</b>

Kelompok pekerja swasta 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 yang juga cukup tinggi yaitu pekerjaan lainnya (20,67%). Masuk dalam kelompok pekerjaan lainnya diantaranya buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, Ibu Rumah Tangga (IRT), petani dan lainnya.

### **3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terhadap 4.016 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Desember Tahun 2022 dengan sasaran 60 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 1.469 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**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3,426
U2	Prosedur	3,337
U3	Waktu pelayanan	3,261
U4	Biaya/tarif	3,739
U5	Produk layanan	3,410
U6	Kompetensi pelaksana	3,438
U7	Perilaku pelaksana	3,442
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,756
U9	Sarana dan prasarana	3,470

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 4.016 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 Rangkings**

<b>Unsur</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>	<b>RANKING</b>
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,756	1
U4	Biaya/Tarif	3,739	2
U5	Produk layanan	3,470	3
U7	Perilaku Pelaksana	3,442	4
U6	Kompetensi pelaksana	3,438	5
U1	Persyaratan	3,426	6
U5	Produk Layanan	3,410	7
U2	Prosedur	3,337	8
U3	Waktu Pelayanan	3,261	9

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Indeks	3.480
IKM Unit Pelayanan	87.00
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 3,261 hingga 3,756. Nilai unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk pada kategori "Sangat Baik", sedangkan untuk nilai per unsur pelayanan lainnya

termasuk pada kategori “Baik”. Demikian juga dengan nilai indeks unit pelayanannya. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**Baik**” dengan nilai **3.480**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **87.00**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “baik” dan boleh dikatakan mendekati “sangat baik” karena berada pada kisaran nilai 76.61 – 88.30.

### 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang sering diakses masyarakat antara lain Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Non Berusaha, Konsultasi dan Pendampingan Perizinan, dan berbagai Izin Praktik Tenaga Kesehatan. Berdasar 4.016 responden yang diperoleh dari 61 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam.

Nilai IKM jenis layanan berupa Surat Keterangan Penelitian 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 Apotik	100	A (Sangat Baik)
2	Izin IMB Bukan Gedung	91,67	A (Sangat Baik)
3	Izin IMB Gedung	86,87	B (Baik)
4	Izin Lingkungan	100	A (Sangat Baik)
5	Izin Mendirikan Rumah Sakit	100	A (Sangat Baik)
6	Izin Operasional Mendirikan Rumah Sakit (Milik Pemerintah)	100	A (Sangat Baik)

7	Izin Praktik Okupasi Terapis	91,67	A (Sangat Baik)
8	Izin Pemanfaatan Ruang	100	A (Sangat Baik)
9	Izin Pembuangan Limbah Cair	100	A (Sangat Baik)
10	Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi	100	A (Sangat Baik)
11	Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	87,5	B (Baik)
12	Izin Penyelenggaraan Reklame/media Informasi	82,02	B (Baik)
13	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)	100	A (Sangat Baik)
14	Izin Praktik Ahli Teknik Elektro Medis	86,75	B (Baik)
15	Izin Praktik Ahli Tehnologi Laboratorium Medis	87,36	B (Baik)
16	Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)	87,96	B (Baik)
17	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	83,46	B (Baik)
18	Izin Praktik Bidan	85,67	B (Baik)
19	Izin Praktik Dokter	81,04	B (Baik)
20	Izin Praktik Epidemiologi Kesehatan	100	A (Sangat Baik)
21	Izin Praktik Fisioterapis	85,14	B (Baik)
22	Izin Praktik Penata Anestesi	90,74	A (Sangat Baik)
23	Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	85,36	A (Sangat Baik)
24	Izin Praktik Perawat	88,33	B (Baik)
25	Izin Praktik Perekam Medis	83,16	B (Baik)
26	Izin Praktik Psikologi Klinis	92,82	A (Sangat Baik)
27	Izin Praktik Radiografer	88,51	A (Sangat Baik)
28	Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah	88,89	A (Sangat Baik)
29	Izin Praktik Tenaga Gizi	85,36	B (Baik)
30	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	88,77	A (Sangat Baik)
31	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	82,46	B (Baik)
32	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	87,21	A (Sangat Baik)
33	Izin Praktik Terapis Wicara	87,04	B (Baik)
34	Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan	100	A (Sangat Baik)
35	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	100	A (Sangat Baik)
36	Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga	100	A (Sangat Baik)
37	Izin Tanda Daftar Industri	100	A (Sangat Baik)
38	Izin Usaha Industri	100	A (Sangat Baik)
39	Izin Usaha Jasa Konstruksi	100	A (Sangat Baik)
40	Izin Usaha Penanaman Modal	100	A (Sangat Baik)
41	Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	100	A (Sangat Baik)

42	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal	100	A (Sangat Baik)
43	Izin Usaha Simpan Pinjam	100	A (Sangat Baik)
44	Izin Usaha Toko Modern	100	A (Sangat Baik)
45	Jasa Makanan dan Minuman	100	A (Sangat Baik)
46	Jasa Perjalanan Wisata	100	A (Sangat Baik)
47	Jasa Transportasi Pariwisata	100	A (Sangat Baik)
48	Layanan Informasi	88,58	A (Sangat Baik)
49	Layanan Konsultasi	93,08	A (Sangat Baik)
50	Penyediaan Akomodasi	100	A (Sangat Baik)
51	Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Pariwisata	100	A (Sangat Baik)
52	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	89,62	A (Sangat Baik)
53	Rekomendasi AMDAL	100	A (Sangat Baik)
54	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	85,07	B (Baik)
55	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	100	A (Sangat Baik)
56	Surat Keterangan Penelitian	79,76	B (Baik)
57	Surat Permohonan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	91,67	A (Sangat Baik)
58	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	94,34	A (Sangat Baik)
59	Tanda Daftar Gudang	100	A (Sangat Baik)
60	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	87,41	B (Baik)
Jumlah			

### 3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada Tahun 2021, nilai IKM mengalami peningkatan dari 86,94 menjadi 87,00 dengan kategori pelayanan sama yakni "Baik". 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 Pelayanan (U5)

Unsur *Waktu Pelayanan (U3)* dan Unsur *Prosedur (U2)* adalah 2 (*dua*) unsur yang tidak dapat dipisahkan karena saling berpengaruh dan berkaitan. Kedua unsur tersebut menjadi unsur terendah pertama dan kedua pada tahun ini juga pada tahun lalu. Unsur *prosedur* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang banyak belum dipahami masyarakat. Karena dinamika perubahan peraturan dalam perizinan sangat cepat, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul baru menyusun kembali *Standar Pelayanan* pada semester II tahun 2022. Penyusunan/Pembaharuan Standar Pelayanan di DPMPTSP merupakan tindak lanjut dari terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU CK) yang diikuti dengan 49 Peraturan Pemerintah turunannya yang bertujuan untuk menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan investasi asing dan dalam negeri dengan mengurangi persyaratan peraturan untuk izin usaha dan pembebasan tanah. Hal ini menyebabkan adanya reformasi di bidang perizinan, sehingga Standar Pelayanan baru dapat disusun pada akhir tahun 2021, menunggu *Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK)* dari masing-masing kementerian/lembaga ditetapkan. Masa transisi tersebut menjadikan masyarakat tidak hanya sekali datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan langsung selesai, melainkan bisa berulang-ulang. Alur proses penyelesaian yang sudah baku sebelumnya juga tidak banyak diketahui oleh masyarakat mengingat pengguna layanan hanya menerima sedikit penjelasan dan setelah itu menunggu dihubungi petugas atau pemberitahuan melalui email atau WhatsApp. Kondisi transisi ini berpengaruh terhadap persepsi masyarakat atas kualitas kinerja pada Dinas PMPTSP Kabupaten Bantul. Sosialisasi sangat dibutuhkan masyarakat dengan memberikan informasi yang seluas-luasnya sehingga masyarakat yang tadinya kurang terbuka akan informasi perizinan menjadi lebih paham dan berani untuk mengurus sendiri kepentingannya. Perbaikan unsur *Prosedur* harus dibarengi dengan perbaikan unsur *Waktu Pelayanan* karena kedua unsur tersebut saling berkaitan.

Waktu Pelayanan sampai saat ini masih dikeluhkan oleh masyarakat, meskipun dalam evaluasi perizinan tepat waktu yang dilakukan setiap bulan telah mencapai angka capaian rata-rata 98% dari total pelayanan setiap

bulannya selama tahun 2022. Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori pekerjaan pegawai swasta dan PNS. Hal ini berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung pula oleh karakteristik responden dari sisi pendidikan yang didominasi lulusan D3, S1, dan S2, yang tentu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan pelayanan.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pada survei semester I ini adalah Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)* dengan, diikuti unsur *Unsur Biaya/tarif (U4)* pada urutan ke-2 dan unsur *Sarana Prasarana (U9)* pada urutan ke-3. 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.

Meningkatnya skor untuk unsur Tarif/Biaya telah dijelaskan sebelumnya bahwa selama periode SKM Tahun 2022 ini hampir semua jenis Pelayanan tidak bertarif, kecuali Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Pemberlakuan tarif PBG juga baru diperlakukan pada pertengahan tahun. Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana dapat mencapai peringkat ketiga karena secara faktual Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul selalu berupaya melengkapi kebutuhan sarana prasarana pelayanannya setiap tahun secara bertahap.

Berdasar tabel 9 Surat Keterangan Penelitian mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya yaitu skor 79.76 namun kinerja masih dalam kategori “baik”. Dari 60 jenis layanan yang mendapatkan responden, 41 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 19 layanan sisanya mendapat kategori layanan “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul hampir mendekati predikat “Sangat Baik”. Tentu hal ini menjadi optimisme tersendiri bagi Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan di semua jenis layanan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2022 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 87.00 dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “B”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “Baik”, namun secara keseluruhan perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan karena masih berada di bawah rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (88.25).

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sehingga lebih banyak pengguna layanan / *stakeholder* memahami Standar Pelayanan (SP) setiap jenis layanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk *unsur Waktu Pelayanan* serta *unsur Prosedur* dengan cara membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Bersama OPD teknis.
3. Memberikan keterangan penjelasan pada laman survey izin online untuk pertanyaan-pertanyaan dalam SKM agar responden memberikan jawaban yang lebih akurat.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2022 maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Waktu Pelayanan* yang dibarengi dengan unsur *Prosedur*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih menilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Tahun 2022 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												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	<p><b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal</p> <p><b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah</p> <p><b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bersam OPD Terkait)</p>														Korsub PTSP 1
		<p><b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal</p> <p><b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah</p> <p><b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Sosialisasi Pengelolaan Perizinan)</p>														Korsub PTSP 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		<b>Program :</b> Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal <b>Kegiatan :</b> Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan yang Terintegrasi pada Tingkat Daerah Kabupaten/Kota <b>Sub Kegiatan :</b> Pengolahan, Penyajian dan Pemanfaatan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Pemeliharaan Aplikasi dan Database/P)													Korsub PTSP 2

## 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



## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA : Menunjuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dengan data personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat:
1. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat, meliputi:
    - a. Menyelenggarakan Survei Harian;
    - b. Menyelenggarakan Survei kepuasan Masyarakat;
  2. Melakukan koordinasi tim;
  3. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KETIGA : Petikan keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul  
Pada Tanggal : 06 -01 - 2022  
Kepala Dinas



Ir. SRI MURYUWANTINI, MM  
NIP. 19620319 198903 2 002

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Ybs untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya;
2. Arsip

LAMPIRAN: KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADUSATU PINTU KABUPATEN BANTUL

Nomor: 012 TAHUN 2022

**SUSUNAN DAN PERSONALIA  
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2015  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANTUL**

No	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas	Nama
1.	Koordinator	Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu I	Ihwan Qomaru, S.IP.,M.Ec.Dev
2.	Sekretaris	Sub Koordinator Kelompok Substansi Pengaduan dan Layanan Konsultasi	Leny Yuliani, SS, M.AP
3.	Anggota	1. Sub Koordinator Kelompok Substansi Pelayanan Perizinan Berusaha 2. Pranata Komputer Pratama 3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Kantor 4. Analisis Penanaman Modal 5. Staf 6. Staf 7. Staf 8. Staf 9. Staf 10. Staf	Singgih Bintoro, S.IP Surahmanta Nugraha, ST Pardi Nurul Rahayu, SE Fitriani Novi Nurdianti GaibIndarto Wisnu Eko Noviantoto Wahyu Mareta Risqi Pratama

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : 06 - 01 - 2022

Keputusan



F. SR. MURYUWANTINI, MM

NIP. 19620319 198903 2 002