SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2018

PERIODE I
(JANUARI – JUNI 2018)



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Kabupaten Sragen Semester I Tahun 2018 dapat disusun.

Dengan disusunnya Laporan ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang harapan dan kebutuhan akan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat, terhadap pelayanan penyelenggara pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bekerjasama dan membantu kegiatan ini, sehingga pengukuran dan pembuatan Laporan SKM Semester I Tahun 2018 dapat selesai sebagaimana yang diharapkan.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan semua pihak untuk membantu perkembangan DPMPTSP Kabupaten Sragen dalam rangka menuju ke arah yang lebih baik dengan semboyan *Guyub Rukun Sesarengan mBangun Sukowati.*

Sragen, Juli 2018

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
A.n. KABUPATEN SRAGEN

Drs. I. YUSEP WAHYUDI, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19690907 199003 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I. PENDAHULUAN 4

A. LATAR BELAKANG 4

B. MAKSUD DAN TUJUAN 6

C. MANFAAT 6

D. RUANG LINGKUP 7

BAB II. METODOLOGI SURVEI 8

A. JENIS SURVEI 8

B. METODE PEMILIHAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN 8

C. METODE ANALISA DATA 9

D. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 12

BAB III. HASIL ANALISA 13

A. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 10

B. ANALISA DATA 14

BAB IV. PENUTUP 17

A. KESIMPULAN 17

B. RENCANA TINDAK LANJUT 17

LAMPIRAN

- HASIL PENGOLAHAN IKM
- KUESIONER

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi oleh aparatur pemerintah, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Di organisasi publik (organisasi pemerintah) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.Hal ini beralasan oleh karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan.Begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis di mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Dari waktu ke waktu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga publik dalam rangka memenuhi hak setiap masyarakat

Dalam pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala

sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Konsep kepuasan pelanggan dalam konteks penyelenggaraan Pemerintahan telah terdefinisikan melalui Kep.MENPAN No.KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah direvisi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam Peraturan MenPAN&RB tersebut, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pada Semester I Tahun 2018, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan 9 (sembilan) parameter, sebagaimana telah diatur dalam Per MenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut di atas.

Pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen, telah dilakukan dengan cepat, mudah, transparan dan pasti. DPMPTSP Kabupaten Sragen dalam melayani masyarakat juga telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan kepada masyarakat.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

   Survei kepuasan masyarakat, ini dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi pelayanan publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen.

2. Tujuan

   Survei ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. MANFAAT

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup dari surveidapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan meminta pendapat masyarakat secara tertulis dari kuesioner yang diberikan.
2. Survei ini dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen dengan menganalisa jumlah responden setiap periode 6 (enam) bulan sekali. Untuk Periode Bulan Januari sampai dengan Juni sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) responden.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. JENIS SURVEI

Survei ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang berusaha memahami tingkat kepuasan pelanggan / masyarakat yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen. Adapun pertanyaan terdiri dari 9 (sembilan) unsur, selanjutnya jawaban dari 9 (sembilan) unsur tersebut dilakukan pengolahan yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

B. METODE PEMILIHAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

1. Jumlah Responden

   Responden berasal dari individu yang telah mengurus perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen dan sample yang diambil sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) responden dengan metode sampling acak stratifikasi.

   Dalam survey ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder yang bersifat kualitatif. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pengguna pelayanan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen, berupa jawaban dari pertanyaan yang telah didesain secara kuantitatif.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen dan kunjungan ke daerah dalam wilayah Kabupaten

Sragen.Waktu pengumpulan data untuk Semester I dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2018.

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan kepada masyarakat/ pemohon perizinan dan non perizinan.

b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut :

1) Dilakukan oleh responden/ masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas yang ditunjuk.
2) Dilakukan melalui wawancara kepada responden terhadap kuesioner yang telah ditetapkan.

C. METODE ANALISIS DATA

Kuesioner yang disebar kepada responden / masyarakat pencari perizinan dan non perizinan, memiliki dua bagian, sebagai berikut :

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur :

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan 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 dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

2. Variabel Identitas Responden

   Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :

   a. Variable dasar, meminta agar responden memberi jawaban tentang pertanyaan yang diberikan mengenai pelayanan yang diterima, dalam bentuk pilihan ganda. Dengan skala likert sebagai berikut :

      - Jawaban a (tidak mudah) dengan bobot nilai 1, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederahana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak sehingga proses tidak efektif.
      - Jawaban b (kurang mudah) dengan bobot nilai 2, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
      - Jawaban c (mudah) dengan bobot nilai 3, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
      - Jawaban d (sangat mudah) dengan bobot nilai 4, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

   b. Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencari perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PintuKabupaten Sragen.

D. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan *"nilai rata-rata tertimbang"* masing-masing unsur perizinan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur perizinan yang dikaji, setiap unsur perizinan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang 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 dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

BAB III
HASIL ANALISA

A. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat telah dilakukan pengisian kuesioner dalam bentuk multiple choice dengan 4 (empat) kategori dari "a" hingga "d" (a : Tidak mudah, b : Kurang mudah, c : Mudah, d : Sangat mudah) dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab atau pernyataan lain secara tertulis dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) orang. Dari ke 327 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut :

No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1054	3,22	0,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1072	3,28	0,36
3	Waktu Penyelesaian	1008	3,08	0,34
4	Biaya / Tarif	1254	3,83	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1026	3,14	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	1046	3,20	0,36
7	Perilaku Pelaksana	1028	3,14	0,35
8	Sarana dan Prasarana	934	2,86	0,32
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1129	3,45	0,38

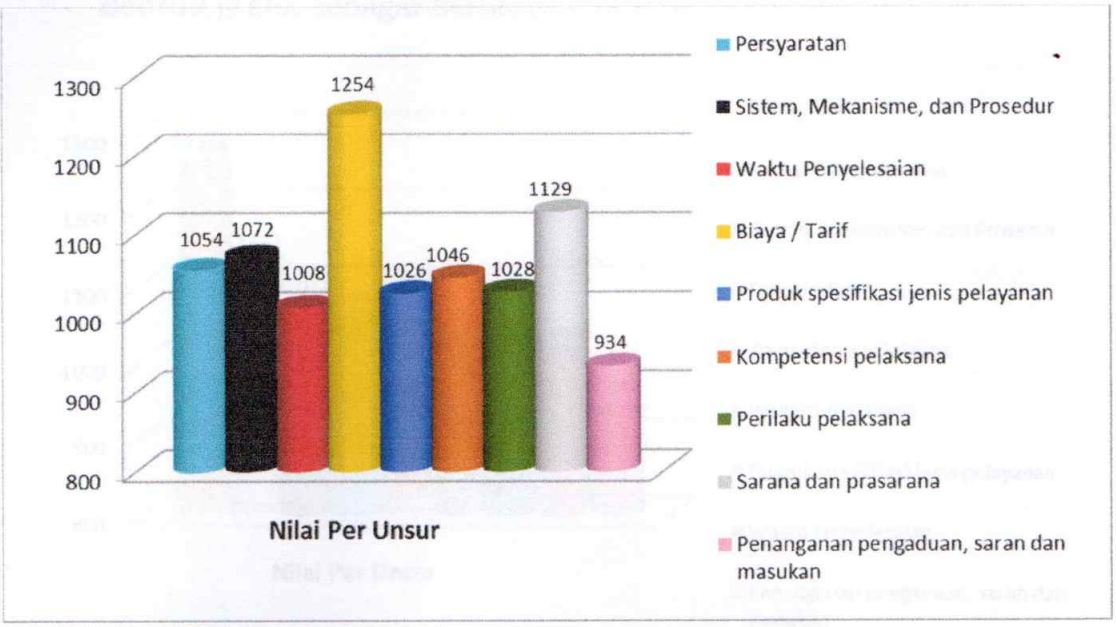
B. ANALISA DATA

Berdasarkan kriteria tersebut diatas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

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

Dari kelas interval tersebut diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen adalah **81.05** sehingga masuk dalam kategori **BAIK.**

Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Rangking nilai per unsur sebagai berikut :

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya / Tarif	1254
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1129
3 (Tiga)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1072
4 (Empat)	Persyaratan	1054
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	1046
6 (Enam)	Perilaku Pelaksana	1028
7 (Tujuh)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1026
8 (Delapan)	Waktu Penyelesaian	1008
9 (Sembilan)	Sarana dan prasarana	934

Bentuk grafik sebagai berikut :



BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan hasil analisa tersebut diatas yaitu dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar **81.05** yang berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen selama bulan Januari s/d Juni 2018, **BAIK.**

Meskipun dengan hasil baik tetapi dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen perlu melakukan upaya dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mencari titik kelemahan yang menghambat ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan.
2. Memberikan klarifikasi yang berkaitan dengan indikator/unsur pelayanan yang dinilai perlu dilakukan peningkatan.
3. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.
4. Melakukan evaluasi hasil survei tersebut, sebagai bahan perbaikan pada tahun yang akan datang.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sragen menunjukkan kenaikanterhadap pelayanan dibandingkan dengan sebelumnya. Meskipun demikian DPMPTSP Kabupaten Sragen akan melakukan perbaikan terhadap indikator-indikator yang menunjukkan nilai yang

perlu dilakukan peningkatan. Selain itu institusi akan melakukan prosedur pelayanan yang ada di DPMPTSP dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Melakukan penyederhanaan alur prosedur pelayanan yang meliputi waktu pelayanan, komitmen pelayanan, prosedur pelayanan dan kewajaran biaya.
2. Meningkatkan kinerja instansi sesuai standar operasional prosedur.
3. Memberikan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan efisiensi dan secara aktif meminta masukan dan umpan balik dari warga mengenai kepuasan terhadap pelayanan publik.

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
PERIODE I (JANUARI - JUNI 2018)

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	2	4
5	4	4	3	4	4	4	3	2	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	1
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	2	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	3	4	3	2	4
19	3	4	3	4	3	4	3	3	4
20	3	4	4	4	3	4	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	2	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	4	3	4	4
26	4	4	3	4	3	3	3	2	4
27	4	4	3	4	3	4	3	2	4
28	4	4	3	4	3	4	3	2	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	3	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	2	4
36	3	4	4	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	3	3	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	3	4	3	3	4	4	4

41	4	4	3	4	3	3	3	2	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	2	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	3	3	4	3	1
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	4	4	4	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	2	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	4	4	3	4	3	3	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	4	3	4	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	2	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	4	3	3	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	2	1
77	3	3	3	4	3	3	3	2	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	4	4	3	4	3	3	3	2	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	4	4	3	1
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	4	3	4	3	3	3	2	4
87	3	3	3	4	3	4	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4

91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	3	3	3	4	4	3	3	4	4
94	3	3	2	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	2	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	2	3
101	3	3	3	4	3	3	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	2	4
103	4	3	3	4	4	3	3	2	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	4	3	3	2	2
106	4	3	3	4	3	3	3	2	4
107	4	3	3	4	3	3	3	2	4
108	4	4	3	4	4	3	3	2	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	4	3	4	3	3	3	3	1
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	3	4	4	3	3	2	4
114	3	4	3	4	4	3	3	2	4
115	3	4	3	4	3	3	3	2	4
116	3	4	3	4	4	3	3	3	1
117	4	3	3	4	4	3	3	3	4
118	4	4	3	4	3	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	3	4	4	3	3	2	4
121	3	3	3	3	3	3	3	2	1
122	3	4	3	4	3	3	3	2	4
123	4	3	3	4	4	3	3	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	4	4	4	4	4	3	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	4	3	3	4
128	3	3	3	4	3	4	3	3	4
129	4	4	3	3	3	4	3	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	2	1
131	3	3	3	4	3	3	3	2	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	4	4	4	3	3	3	3	4
134	4	4	3	4	3	3	3	3	4
135	4	4	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	4	4	3	4	4	4	3	4	4
139	4	4	3	4	4	4	3	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4

141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	4	3	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	4	3	4	4	4	3	4	4	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	4	4	3	4	3	4	3	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	4	3	3	4
151	3	4	3	4	4	4	4	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	2	1
153	3	3	3	4	3	3	3	2	3
154	3	4	4	3	4	4	4	4	4
155	3	2	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	1	4	3	3	3	2	3
159	4	3	3	4	3	3	4	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	3	4	3	3	4	3	4
162	4	4	3	4	4	3	3	3	4
163	3	4	3	4	4	3	3	2	4
164	3	4	3	4	4	3	3	3	4
165	4	4	3	4	4	4	3	2	4
166	4	3	3	4	4	4	4	2	4
167	3	4	3	3	3	3	3	3	4
168	3	4	3	4	3	3	3	3	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	4	4	3	4	3	4	3	3	4
173	3	4	3	4	3	4	3	3	4
174	3	4	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	2	3
176	3	3	3	3	4	3	3	3	4
177	3	3	4	3	4	3	3	3	4
178	3	4	3	3	3	3	3	3	4
179	3	4	3	3	4	3	3	3	4
180	3	3	3	3	3	3	4	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	4	3	4	3	3	3	4
183	3	4	3	3	3	3	3	3	4
184	4	3	4	3	4	4	3	3	3
185	3	4	3	3	3	3	3	4	4
186	3	4	3	4	3	4	3	4	4
187	3	4	3	4	3	3	3	3	4
188	3	4	3	4	3	4	4	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	2	1
190	3	3	3	4	3	3	3	2	1

191	3	3	3	4	3	3	3	2	1
192	3	3	3	4	4	3	3	3	4
193	4	4	4	4	3	3	3	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	2	1
195	3	3	4	4	3	4	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	2	1
197	3	3	3	4	3	3	3	2	1
198	4	3	3	4	3	4	3	3	4
199	3	4	3	4	3	4	3	3	4
200	4	3	3	4	3	4	3	4	4
201	3	3	3	4	3	3	3	2	1
202	4	3	4	4	3	4	3	3	4
203	4	4	3	4	3	3	4	3	4
204	4	4	3	4	3	4	3	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	2	1
206	3	3	3	4	3	3	3	3	1
207	3	3	3	4	3	3	3	2	1
208	3	3	3	4	3	3	3	2	1
209	3	3	3	4	3	4	3	4	4
210	3	4	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	3	3	3	3	2	4
212	3	3	3	3	3	3	3	2	4
213	3	3	4	3	3	3	3	2	4
214	3	3	3	4	3	3	3	2	1
215	3	2	3	3	3	3	3	4	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	4	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	2	1
220	3	4	3	4	4	3	4	3	4
221	3	3	4	3	4	3	4	3	4
222	4	4	3	4	3	4	3	3	4
223	4	4	3	4	3	4	3	3	4
224	3	4	3	4	3	4	3	3	4
225	4	3	3	4	3	3	3	3	4
226	4	3	3	4	3	3	3	2	1
227	3	3	4	4	3	4	3	3	4
228	4	3	3	4	3	4	3	3	4
229	3	4	3	4	4	4	3	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	2	1
231	3	3	3	4	4	3	3	3	4
232	4	4	4	4	3	3	3	3	4
233	4	3	3	4	4	4	3	3	4
234	4	3	4	4	3	3	4	3	4
235	4	3	3	4	4	4	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	1
237	3	3	3	4	3	3	3	2	1
238	3	3	3	4	3	3	3	2	1
239	3	3	3	4	3	3	3	2	1
240	3	4	4	4	3	3	3	3	4

241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	3	3	3	3	2	4
243	3	3	3	4	3	3	3	2	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	2	4
246	4	4	3	3	3	4	3	3	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	4	3	3	3	4	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	3	2	1
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	4	3	4	3	4	3	3	4
252	3	3	4	4	3	3	4	3	4
253	3	3	3	4	4	4	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	2	1
255	3	4	3	4	3	3	4	3	4
256	3	4	3	4	3	3	3	3	4
257	4	3	3	4	3	4	3	3	4
258	3	3	3	4	3	4	3	3	4
259	3	4	3	4	3	3	4	3	4
260	4	3	4	4	3	3	4	3	4
261	3	3	4	4	3	3	3	3	4
262	3	4	3	4	3	4	3	3	4
263	4	3	3	4	3	4	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	2	1
265	4	4	3	4	3	3	3	4	4
266	4	3	3	4	3	4	3	3	4
267	3	4	4	4	3	3	3	3	4
268	3	4	3	4	3	3	3	3	4
269	3	3	4	4	3	3	4	3	4
270	3	3	3	4	3	3	3	2	1
271	3	3	4	4	3	3	4	3	3
272	3	4	3	4	3	3	4	3	4
273	3	4	3	4	3	3	3	3	4
274	3	4	3	4	3	3	4	3	4
275	3	4	3	3	3	3	3	2	1
276	3	4	3	3	3	4	3	3	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	3	3	4	4	3	3	4	3	4
279	3	3	3	3	3	3	3	2	1
280	3	4	3	4	3	4	3	3	4
281	4	3	3	4	3	4	3	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	2	1
283	3	4	3	4	4	3	3	3	4
284	3	3	4	4	3	4	3	3	4
285	4	3	3	4	3	3	4	3	4
286	3	4	3	4	3	4	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	2	1
288	3	3	3	4	3	4	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4

241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	3	3	3	3	2	4
243	3	3	3	4	3	3	3	2	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	2	4
246	4	4	3	3	3	4	3	3	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	4	3	3	3	4	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	3	2	1
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	4	3	4	3	4	3	3	4
252	3	3	4	4	3	3	4	3	4
253	3	3	3	4	4	4	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	2	1
255	3	4	3	4	3	3	4	3	4
256	3	4	3	4	3	3	3	3	4
257	4	3	3	4	3	4	3	3	4
258	3	3	3	4	3	4	3	3	4
259	3	4	3	4	3	3	4	3	4
260	4	3	4	4	3	3	4	3	4
261	3	3	4	4	3	3	3	3	4
262	3	4	3	4	3	4	3	3	4
263	4	3	3	4	3	4	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	2	1
265	4	4	3	4	3	3	3	4	4
266	4	3	3	4	3	4	3	3	4
267	3	4	4	4	3	3	3	3	4
268	3	4	3	4	3	3	3	3	4
269	3	3	4	4	3	3	4	3	4
270	3	3	3	4	3	3	3	2	1
271	3	3	4	4	3	3	4	3	3
272	3	4	3	4	3	3	4	3	4
273	3	4	3	4	3	3	3	3	4
274	3	4	3	4	3	3	4	3	4
275	3	4	3	3	3	3	3	2	1
276	3	4	3	3	3	4	3	3	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	3	3	4	4	3	3	4	3	4
279	3	3	3	3	3	3	3	2	1
280	3	4	3	4	3	4	3	3	4
281	4	3	3	4	3	4	3	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	2	1
283	3	4	3	4	4	3	3	3	4
284	3	3	4	4	3	4	3	3	4
285	4	3	3	4	3	3	4	3	4
286	3	4	3	4	3	4	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	2	1
288	3	3	3	4	3	4	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4

291	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
292	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
293	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
294	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
296	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
300	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
301	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
302	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
303	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
304	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
305	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
306	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
307	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
309	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
310	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
313	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
315	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
316	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
317	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
318	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
319	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
320	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
321	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
323	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
324	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
325	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
326	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
327	3	3	3	4	2	3	3	2	1	
Jml Nilai Per Unsur	1054	1072	1008	1254	1026	1046	1028	934	1129	
NRR / Unsur	3.22	3.28	3.08	3.83	3.14	3.20	3.14	2.86	3.45	
NRR tertimbang / unsur	0.36	0.36	0.34	0.43	0.35	0.36	0.35	0.32	0.38	3.242
IKM Unit Pelayanan **)										**81.05**

Keterangan :

- U1 s.d. U9	=	Unsur Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jml NRR IKM tertimbang
- **)	=	IKM Unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur
		dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur X 0,111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya / Tarif
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan
6	Kompetensi pelaksana
7	Perilaku pelaksana
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9	Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

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

Sragen, Juli 2018

Mengetahui,
Kepala DPMPTSP Kabupaten Sragen

Drs. I. YUSEP WAHYUDI, M.Si
NIP. 19690907 199003 1 005

Kabid Informasi, Pengawasan dan Pengaduan

MI. ANIEK WIENDARSIH, SH.MM
NIP. 19630708 198812 2 001

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
Jl. Raya Sukowati No. 255 Telp (0271) 892348, Fax (0271) 894433
SRAGEN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sragen, 2018
KEPALA DPMPTSP
KABUPATEN SRAGEN

Drs. I. YUSEP WAHYUDI, M.Si
NIP. 19690907 199003 1 005

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P Usia : .....tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarkat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		