

DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

JANUARI – MARET 2022

Hasil Survey

Karakteristik Responden

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA periode Januari – Maret 2022 menggunakan sampel sebanyak 35 orang pengunjung / pengguna layanan dan dari 35 kuesioner yang disediakan semuanya kembali dengan jawaban lengkap dan layak untuk digunakan analisis.

Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut umur, dan jenis kelamin dan mata pencaharian di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
<40	27	77,14 %
>40	8	22,86 %
Total	35	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui kelompok umur dibawah 40 tahun sebanyak 27 orang (77, 14%) dan di atas sama dengan 40 tahun sebanyak 8 orang (22, 86%)

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	17	48, 57 %
Perempuan	18	51, 43 %
Total	35	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang (48, 57%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang (51, 43%)

Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini disajikan tabel nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA.

Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA Tahun 2022

Unsur SKM		2022
U1	Persyaratan pelayanan	3,429
U2	Prosedur pelayanan	3,514
U3	Waktu pelayanan	3,371
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,629
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,486
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,343
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,543
U8	Maklumat pelayanan	3,600
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,600

Dari nilai rata-rata yang ada maka dapat ditarik kesimpulan nilai SKM yang diperoleh adalah 86,664

Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Mutu pelayanan **Sangat Baik**

Kinerja unit pelayanan **A**

Analisis

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 86,664 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan "A" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur "Biaya/tarif pelayanan" (NRR 3,629), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "Kompetensi pelaksana pelayanan" (NRR 3,343). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/tarif pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur Kompetensi pelaksana pelayanan.

Secara umum capaian di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA terhadap unsur pelayanan sudah berada di atas rata-rata (3.00) dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Rata-rata
a	Persyaratan pelayanan	3,429
b	Prosedur pelayanan	3,514
c	Waktu pelayanan	3,371
d	Biaya/tarif pelayanan	3,629
e	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,486
f	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,343
g	Perilaku pelaksana pelayanan	3,543
h	Maklumat pelayanan	3,600
i	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,600

Permasalahan yang dihadapi :

Solusi yang diharapkan :

Persentase Survey Responden Terhadap Kelompok Pelayanan :

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022**

UNIT PELAYANAN

DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU

:

ALAMAT

:

Tip/Fax.

:

PINTU

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Kecamatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
9	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
11	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
12	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
13	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
15	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
17	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
18	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
19	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
20	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
21	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
23	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
24	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
25	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
26	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
28	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
29	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
31	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
32	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
33	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
35	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	120	123	118	127	122	117	124	126	126	
NRR / Unsur	3,429	3,514	3,371	3,629	3,486	3,343	3,543	3,600	3,600	
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,387	0,371	0,399	0,383	0,368	0,390	0,396	0,396	*)
										3,467
										**) 86,664
SKM Unit pelayanan										86,664

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	3,429
U2	Prosedur pelayanan	3,514
U3	Waktu pelayanan	3,371
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,629
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,486
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,343
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,543
U8	Maklumat pelayanan	3,600
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,600

SKM UNIT PELAYANAN : 86,66

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 75,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 75,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 54,99



PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. RA. Kartini No. 1 Telp. (0291) 591492 Psw. 235, 236 & 396

JEPARA

59411

Nomor : 072/269
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Tindaklanjut SKM

Jepara, 8 April 2022

KEPADA Yth. :

1. Se- Analis Kebijakan Ahli Madya ;
 2. Se- Analis Kebijakan Ahli Muda ;
 3. Petugas Layanan Front Office ;
- Di -

JEPARA

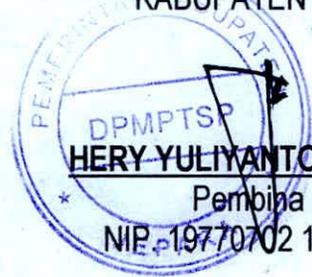
Diberitahukan dengan hormat, dalam rangka untuk meningkatkan mutu layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat selaku penerima layanan sebagaimana tindaklanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Tri Wulan I : Bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2022, dengan ini kami beritahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Ada peningkatan nilai hasil survey kepuasan masyarakat di Tri wulan I Tahun 2022 dibanding hasil di Tahun 2021, hal ini terlihat dari nilai yang dicapai yaitu sebesar **86,66** dimana nilai ini kategorikan **Sangat Baik**. Ini artinya di Tri wulan II Tahun 2022 diharapkan untuk bisa mempertahankan sekaligus diharapkan lebih meningkat hasil nilainya.
2. Ada tiga unsur prioritas perbaikan yang harus diperhatikan yaitu kompetensi pelaksana pelayanan, waktu pelayanan dan persyaratan pelayanan. Oleh karena itu ada rencana tindak lanjut yang harus dilakukan yaitu :
 - a. Kompetensi pelaksana pelayanan:
 - Pengarahan dari pimpinan kepada seluruh pelaksana layanan
 - Diklat ISO
 - b. Waktu pelayanan :
 - Rapat koordinasi dengan tim teknis
 - Surat dari Kepala Dinas kepada tim teknis untuk menyelenggarakan perizinan sesuai waktu yang ditentukan di Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - c. Persyaratan Pelayanan :
 - Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
3. Berkaitan dengan layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat selaku penerima layanan diharapkan untuk petugas/ personil front office dalam memberikan layanan pendampingan agar selalu :
 - a. Meningkatkan kompetensi sesuai tugasnya masing-masing
 - b. Memberikan layanan pendampingan dengan ramah dan humanis tanpa membedakan.
 - c. Bekerja dengan sebaik-baiknya dengan dilandasi rasa tanggungjawab.
 - d. Saling memberikan informasi bilamana ada regulasi/ ketentuan baru, utamanya untuk aplikasi OSS RBA ini.
 - e. Bekerja secara cermat dengan berpedoman pada regulasi yang ada.
 - f. Meminimalisir permasalahan yang mungkin muncul.
 - g. Senantiasa berkoordinasi dengan atasan langsungnya bilamana menemui kendala dalam memberikan layanan.

3. Untuk para Analis Kebijakan Ahli Madya / Analis Kebijakan Ahli Muda agar selalu memantau secara berkala terhadap pelaksanaan layanan perizinan dan memberikan motivasi secara berkala dengan harapan kegiatan layanan ini berjalan sesuai yang diharapkan oleh pimpinan.

Demikian atas pelaksanaannya, disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



HERY YULIYANTO, S.STP, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19770702 199602 1 001

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	DPMPTSP	86,66	A (Sangat Baik)	35	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi pelaksana pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan 	<p>Kompetensi pelaksana pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengarahan dari pimpinan kepada seluruh pelaksana layanan • Diklat ISO <p>Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi dengan tim teknis • Surat dari Kepala Dinas kepada tim teknis untuk menyelenggarakan perizinan sesuai waktu yang ditentukan di Standar Operasional Prosedur (SOP) <p>Persyaratan Pelayanan :</p> <p>Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p>

Langkah-langkah membuat matrik laporan SKM :

1. Download rekapitulasi excel yang ada di web SKM
2. Lihat perolehan nilai U1 s.d U9
3. Pilih 3 nilai yang terendah dari kesembilan unsur tersebut.
4. Unsur yang memiliki nilai terendah tersebut dibuatkan rencana tindak lanjut