

## DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

APRIL – JUNI 2022

### Hasil Survey

#### Karakteristik Responden

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA periode April – Juni 2022 menggunakan sampel sebanyak 61 orang pengunjung / pengguna layanan dan dari 61 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 (%)
<b>&lt;40</b>	<b>41</b>	<b>67,21 %</b>
<b>&gt;40</b>	<b>20</b>	<b>32,79 %</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui kelompok umur dibawah 40 tahun sebanyak 41 orang (67,21 %) dan di atas sama dengan 40 tahun sebanyak 20 orang (32,79 %)

#### 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 (%)
<b>Laki-laki</b>	<b>31</b>	<b>50,82 %</b>
<b>Perempuan</b>	<b>30</b>	<b>49,18 %</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (50,82 %), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang (49,18%)

### 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	3,426
U2	Prosedur pelayanan	3,459
U3	Waktu pelayanan	3,443
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,639
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,541
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,393
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,705
U8	Maklumat pelayanan	3,656
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,656

Dari nilai rata-rata yang ada maka dapat ditarik kesimpulan nilai SKM yang diperoleh adalah 87,77

Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Mutu pelayanan **Baik**

Kinerja unit pelayanan **B**

## Analisis

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 87,77 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan "B dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur "Perilaku pelaksana pelayanan" (NRR 3,705), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "Kompetensi pelaksana pelayanan" (NRR 3,393). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan paling tinggi diperoleh dari Perilaku pelaksana 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	3,426
b	Prosedur pelayanan	3,459
c	Waktu pelayanan	3,443
d	Biaya/tarif pelayanan	3,639
e	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,541
f	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,393
g	Perilaku pelaksana pelayanan	3,705
h	Maklumat pelayanan	3,656
i	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,656

**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 PINTU  
 ALAMAT :  
 Tlp/Fax. :

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	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	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	4	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	4	3	4	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	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
35	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
36	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
37	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
38	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
39	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
40	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
41	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
42	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
43	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

46	4	3	4	4	3	4	3	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	3	3	4	3	3	3	4	4	4
50	3	4	3	3	4	3	4	4	4
51	4	3	4	4	4	3	4	4	4
52	3	3	4	4	4	3	4	4	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	3	3	4	4	4	4	4	3	3
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	3	3	4	4	3	3	4	4	4
57	3	3	3	3	3	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	3	3	4	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	3	4	3	4	3	4	3	4	3
ΣNilai /Unsur	209	211	210	222	216	207	226	223	223
NRR / Unsur	3,426	3,459	3,443	3,639	3,541	3,393	3,705	3,656	3,656
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,380	0,379	0,400	0,390	0,373	0,408	0,402	0,402
<b>SKM Unit pelayanan</b>									*) 3,511 **) 87,775

**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	3,426
U2	Prosedur pelayanan	3,459
U3	Waktu pelayanan	3,443
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,639
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,541
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,393
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,705
U8	Maklumat pelayanan	3,656
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,656

**SKM UNIT PELAYANAN : 87,77**

**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

### 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	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	87,77	B (Baik)	61	Manual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi pelaksana pelayanan</li> <li>2. Persyaratan pelayanan</li> <li>3. Prosedur pelayanan</li> </ol>	<p><b>Kompetensi pelaksana Pelayanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kapasitas SDM layanan melalui bintek/ diklat untuk menambah pengetahuan.</li> </ul> <p><b>Persyaratan pelayanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkaji ulang kembali persyaratan pelayanan sehingga diperoleh persyaratan yang lebih mudah</li> </ul> <p><b>Prosedur pelayanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyederhanaan prosedur pelayanan.</li> </ul>
Rata-rata		87,77	Baik				

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