

**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	
62	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
63	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
64	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
67	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
68	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
78	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
80	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
85	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	298	301	303	311	306	297	316	314	315	
NRR / Unsur	3,506	3,541	3,565	3,659	3,600	3,494	3,718	3,694	3,706	
NRR tertbg/ unsur	0,386	0,390	0,392	0,402	0,396	0,384	0,409	0,406	0,408	*)
SKM Unit pelayanan										3,573
										**) 89,326

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	3,506
U2	Prosedur pelayanan	3,541
U3	Waktu pelayanan	3,565
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,659
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,600

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
per unsur

U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,494
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,718
U8	Maklumat pelayanan	3,694
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,706

SKM UNIT PELAYANAN :	89,33
-----------------------------	--------------

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

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)**

JULI - SEPTEMBER 2022

Hasil Survey

Karakteristik Responden

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN JEPARA periode Juli - September 2022 menggunakan sampel sebanyak 85 orang pengunjung / pengguna layanan dan dari 85 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	45	52.94 %
>40	40	47.06 %
Total	85	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui kelompok umur dibawah 40 tahun sebanyak 45 orang (52.94 %) dan di atas sama dengan 40 tahun sebanyak 40 orang (47.06 %)

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	48	56.47 %
Perempuan	37	43.53 %
Total	85	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (56.47 %) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang (43.53%)

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	3,506
U2	Prosedur pelayanan	3,541
U3	Waktu pelayanan	3,565
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,659
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,600
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,494
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,718
U8	Maklumat pelayanan	3,694
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,706

Dari nilai rata-rata yang ada maka dapat ditarik kesimpulan nilai SKM yang diperoleh adalah 89.33

Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Mutu pelayanan **A**

Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Analisis

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 89.33 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 "perilaku pelaksana pelayanan" (NRR 3.718) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "kompetensi pelaksana pelayanan" (NRR 3.494). 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	3,506
b	Prosedur pelayanan	3,541
c	Waktu pelayanan	3,565
d	Biaya/tarif pelayanan	3,659
e	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,600
f	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,494
g	Perilaku pelaksana pelayanan	3,718
h	Maklumat pelayanan	3,694
i	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,706

Permasalahan yang dihadapi :

Solusi yang diharapkan :

Persentase Survey Responden Terhadap Kelompok Pelayanan :

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)	89,33	A (Sangat Baik)	85	Manual	1. Kompetensi pelaksana pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Prosedur pelayanan	<u>Kompetensi pelaksana pelayanan:</u> • Pengarahan dari pimpinan kepada seluruh pelaksana layanan • Peningkatan kapasitas SDM layanan melalui bimtek/diklat untuk menambah pengetahuan <u>Persyaratan pelayanan :</u> • Mengkaji ulang kembali persyaratan pelayanan sehingga diperoleh persyaratan yang lebih mudah • Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) <u>Prosedur pelayanan :</u> • Penyederhanaan prosedur pelayanan