

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I
TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KATINGAN

Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan

KASONGAN

Email : dpmptsp@katingankab.go.id Website : www.katingankab.go.id

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
A. PENDAHULUAN	1
B. TAHAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
1. Persiapan.....	1
2. Pelaksanaan Survei	2
3. Pengolahan Data	2
C. Hasil Survei	2
D. Kesimpulan.....	3
E. LAMPIRAN	4
1. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	4
2. SK Tim Survei.....	9

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan.

Kasongan, 05 Juni 2023
Tim Survei,

GT. WIRABELLA T, S.Hut
NIP. 19660221 199603 1 003

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2023

A. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 diselenggarakan dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Survei ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

Jika dilihat dari hasil survei yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan tersebut. Untuk itu diharapkan ada perubahan yang lebih baik lagi pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditahun-tahun yang akan datang dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

B. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Persiapan

Persiapan kegiatan survei tahun 2023 dimulai dengan menetapkan waktu pelaksanaan, persiapan bahan-bahan yang diperlukan dan penetapan jumlah responden yang akan disurvei.

a. **Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei**

Waktu pelaksanaan survei dimulai dari tanggal 27 Februari 2023 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No.	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	30–31 Januari 2023
2.	Pengumpulan Data / SKM	4 Februari– 30 Mei 2023
3.	Pengolahan Data	5-6 Juni 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan	7 – 8 juni 2023

b. **Persiapan Bahan dan Alat Pendukung Survei**

Dalam rangka pelaksanaan survei perlu dipersiapkan bahan-bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan, antara lain format kuesioner, format pengumpulan data dan lain- lain yang dianggap perlu.

c. **Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Teknik Pelaksanaan Survei**

Untuk akurasi hasil yang didapatkan, jumlah responden yang disurvei sebanyak 150 orang responden. Responden dipilih secara acak dari masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan.

Lokasi pengumpulan data melalui survei, dilaksanakan di Ruang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dengan menempatkan blangko Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berisi 9 (sembilan) pertanyaan dengan jawaban pilihan ganda di meja khusus. Pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Survei

Sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, survei dilaksanakan mulai dari tanggal 3 Pebruari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

3. PengolahanData

a. Metode PengolahanData

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG = $\frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}}$ = 1 = 0,071

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

IKM = $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$

b. Perangkat PengolahanData

Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi yang sudah ada.

C. HasilSurvei

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan jumlah nilai sebagai berikut :

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
493	487	489	563	501	486	485	489	545

JUMLAH NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,29	3,25	3,26	3,75	3,34	3,24	3,23	3,26	3,63

JUMLAH NILAI RATA-RATA TERTIMBANG								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,29	3,25	3,26	3,75	3,34	3,24	3,23	3,26	3,63

Dari data tabel tersebut setelah diolah menggunakan aplikasi yang ada didapatkan nilai seperti di bawah ini :

I K M	84,04
Mutu	B
Kinerja	Baik

D. Kesimpulan

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada tahun 2023 menghasilkan nilai **Baik** dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus ada kerjasama yang baik antar personil/petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan. Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat ditahun-tahun yang akan datang.

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : JL. GARUDA II

[illegible]

40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
44	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
45	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
49	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
50	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
51	1	4	3	3	3	3	3	2	4	
52	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
53	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
54	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
59	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	4	4	4	4	4	4	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	4	3	4	4	4	4	
71	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
72	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
74	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
75	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
76	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
79	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
83	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
85	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
88	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

89	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
90	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
113	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
114	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
115	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
116	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
117	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
118	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
119	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
121	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
122	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
123	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
124	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
125	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
126	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
131	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
135	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
136	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
144	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
NILAI/UNSUR	493	487	489	563	501	486	485	489	545	
NRR UNSUR	3,29	3,25	3,26	3,75	3,34	3,24	3,23	3,26	3,63	
NRR Tertimbang	0,37	0,36	0,36	0,42	0,37	0,36	0,36	0,36	0,40	3,36
										25
IKM UNIT PELAYANAN										84,04

Sangat Baik

Keterangan :

- U1 -
U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
: Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM :
*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
: Jumlah NRR Tertimbang
**) x 25
: Jumlah nilai per unsur
- NRR Per Unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.111
Per Unsur

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,29
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu Pelayanan	3,26
U4	Biaya/Tarif	3,75
U5	Produk Pelayanan	3,34
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26
U9	Sarana dan Prasarana	3,63