



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KOTA BIMA
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua, sehingga atas rahmatNya penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan public dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima dan Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pitu Kota Bima.

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik guna memperoleh data acuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sedangkan maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi terkait pendapat responden mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik instasnsi pemerintah.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Laporan ini, kami ucapkan terima kasih atas apresiasi yang tinggi, semoga

dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat di masa akan datang, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik dan memuaskan.

Kota Bima, April 2025

Kepala Dinas,



H. Lalu Sukarsana , SIP.

Nip. 19660704 198608 1 003

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025 PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggara Publik terdapat 9 (Sembilan) Unsur pelayanan yang menjadi variable Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. 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.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 di laksanakan secara periodik yaitu setiap 3 bulanan (triwulan) sehingga di Tahun 2025 di lakukan sebanyak 4 kali.

Survei ini di lakukan secara menyeluruh (komprehensif) dan hasil analisa survey dipergunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survey ini juga dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik untuk melihat kecendrungan (trend)

layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk melakukan Survei secara periodik mempergunakan metode Kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala psikometrik yang sudah umum di gunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Hasil analisis pengolahan data survey kepuasan masyarakat dapat di lihat pada Tabel :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1.	Persyaratan	228	3,51	0,39
2.	Prosedur	231	3,55	0,39
3.	Waktu Pelayanan	227	3,49	0,38
4.	Biaya/Tarif	256	3,94	0,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	224	3,45	0,38
6.	Kompetensi Pelaksana	234	3,60	0,40
7.	Perilaku Pelaksana	238	3,66	0,40
8.	Sarana dan Prasarana	244	3,75	0,41
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	260	4,00	0,44

Nomor 1-9 pada kolom (1) adalah nomor urut pelayanan seperti deskripsi pada kolom (2) yang dicermati dari persepsi responden. Nilai per unsur pelayanan adalah respon dari responden yang di kuantitatifkan dalam skala 1-4 sebagaimana disajikan pada kolom (3). Nilai rerata per unsur pelayanan adalah

nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada kolom (4). Nilai rata-rata tertimbang adalah nilai rata-rata per unsur yang dikalikan dengan penimbang 0,11 dapat dilihat pada kolom (5). Angka ini merupakan angka baku dalam pengukuran kuantitatif kepuasan layanan.

Dari hasil analisa maka diperoleh Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan sebagai berikut:

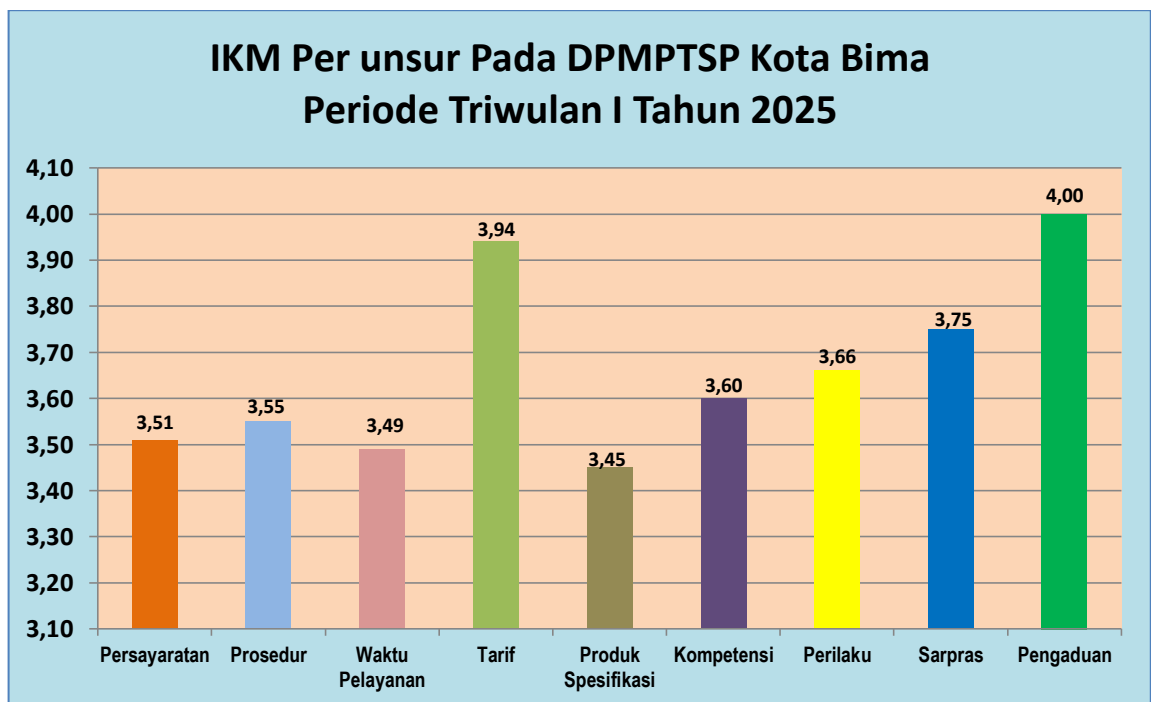
NO	INDIKATOR IKM	NILAI
U1	Persyaratan	3,51
U2	Prosedur	3,55
U3	Waktu Pelayanan	3,49
U4	Biaya/Tarif	3,94
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60
U7	Perilaku Pelaksana	3,66
U8	Sarana dan Prasarana	3,75
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
Jumlah Nilai Per Unsur		2.142
Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)		3,55
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,62
IKM UNIT PELAYANAN		90,62

Dari data tabel di atas berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan pada Indeks Masing-

Masing Indikator Unsur Pelayanan setelah diolah dengan menggunakan software maka diperoleh nilai seperti dalam tabel berikut :

IKM	90,62
MUTU PELAYANAN	A
KINERJA PELAYAN	SANGAT BAIK

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan pada DPMPTSP Kota Bima di peroleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 90,62. Dengan angka Indeks sebesar : 90,62 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100,00



Dari Sembilan unsur pelayanan yang di survey nilai rata-rata unsur pelayanan Penanganan Pengadua, Saran dan Masukan memiliki nilai yang paling tinggi ini menggambarkan bahwa unsur pelayanan tersebut dikelola sangat baik dan sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan

harus terus dipertahankan. Sedangkan nilai pelayanan lain dengan kinerja pelayanan kategori Sangat Baik tetapi harus mendapat perhatian untuk ditingkatkan dan di tindak lanjuti yaitu :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,45. Unsur Produk spesifikasi Jenis Pelayanan dengan kinerja pelayanan kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah sangat baik namun masih harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dengan memaksimalkan kinerja aparatur agar produk pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan pengguna jasa.
2. Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,49
Unsur Waktu Pelayanan ini dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki Nilai Konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa pemanfaatan waktu pelayanan sudah sangat baik namun belum sepenuhnya optimal dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan.
3. Persyaratan memiliki nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3,51
Unsur Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana ini dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan sudah sangat baik dan transparan namun harus lebih dipermudah agar lebih efektif.
4. Prosedur dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,55
Unsur Prosedur ini dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan sudah sangat baik namun harus lebih dipermudah agar lebih efektif.
5. Kompetensi Pelaksana memiliki nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3,60
Unsur Kompetensi Pelaksana ini dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa kompetensi pelaksana telah mampu memberikan pelayanan yang sangat

baik namun masih harus memaksimalkan kualitas SDM agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.

6. Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,66

Unsur Perilaku Pelaksana ini dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan sikap aparaturnya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik namun harus lebih ditingkatkan lagi untuk mendukung pelayanan yang berkualitas.

7. Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,75.

Unsur Sarana dan Prasarana dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sudah baik namun harus ditingkatkan lagi agar memenuhi standar pelayanan yang lebih optimal.

8. Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,94.

Unsur Pelayanan Biaya/Tarif dalam kategori SANGAT BAIK karena memiliki nilai konversi 3,5324 s/d 4,00. Nilai ini menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sudah sangat baik namun diharapkan untuk ditingkatkan lagi agar memenuhi standar pelayanan yang lebih maksimal.

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat direkomendasi beberapa hal sebagai berikut :

1. Perlu peningkatan kualitas produk spesifikasi jenis layanan yakni kesesuaian produk dengan ketentuan yang berlaku sehingga memenuhi harapan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2. Perlu peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu
3. Perlu adanya peningkatan kompetensi, perilaku serta penampilan petugas dalam pelayanan untuk meningkatkan penyelesaian dalam mempersingkat waktu pelayanan.
4. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, terutama prosedur dan sarana prasarana.

5. Perlu adanya kemudahan akses dari pengguna layanan untuk memberikan saran dan pengaduan.
6. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya secara berkala, sehingga dapat dilakukan usaha peningkatan pelayanan publik.

Adapun rencana tindak lanjut dari rekomendasi hasil survey tersebut adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait prosedur, persyaratan, waktu pelayanan serta sarana dan prasarana.
2. Melaksanakan atau mengikuti diklat/bintek baik secara daring maupun luring bagi tenaga pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai.
3. Menciptakan inovasi pelayanan publik di semua penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kepala Dinas,



H. Laju Sukarsana , SIP.
Nip. 19660704 198608 1 003