

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2
TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KOTA BLITAR



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan tersebut Pelayanan public, menyebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Adapun sesuai arahan dari Sekretaris Daerah Kota Blitar bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mulai tahun 2023 menggunakan aplikasi dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur yaitu aplikasi “Sukma-E Jatim”. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan PTSP melaksanakan Survei menggunakan aplikasi tersebut dan membagikannya kepada pengguna layanan sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Blitar

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar dari penyusunan IKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintah yang bersih dan bebas KKN;
2. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara EI Nomor 5038);

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.

2. Mendapatkan feed back / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
4. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketahui Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi <https://sukma.jatimprov.go.id/> yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar yaitu :

- 1. Persyaratan Pelayanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- 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 yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar.
- 4. Biaya/Tarif :** Biaya /Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus/memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar.

6. Kompetensi Pelaksana: Kompetensi pelaksana pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana: Pelaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan Prasarana: Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Penanganan Pengduan , Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terbaca melalui aplikasi sukma-e jatim. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli
2.	Pengumpulan Data	Agustus-November
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember

Tabel 1. Tabel rincian kegiatan

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar dalam kurun

waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 230 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	JENIS KELAMIN	Jumlah	
		f	%
1	Laki – laki	100	43,4
2	Perempuan	130	56,6
	Total	230	100

Tabel 2. Jenis Kelamin responden

NO	USIA	Jumlah	
		f	%
1	17-30	61	26,5
2	31-50	126	54,7
3	≥ 50	43	18,8
	Jumlah	230	100

Tabel 3. Rentang usia responden

Sumber: <https://sukma.jatimprov.go.id/>

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat telah diolah secara otomatis oleh aplikasi Sukma-e Jatim dengan hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,33	3,11	3,79	3,27	3,37	3,47	3,77	3,33
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,65 (B atau Baik)								

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,79. Sedangkan unsur Sarana Prasarana dengan nilai 3,77 menempati urutan tertinggi kedua.
2. Sedangkan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,11. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan yang mendapatkan nilai 3,27 adalah nilai terendah kedua.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, unsur yang mendapatkan nilai terendah merupakan unsur waktu pelayanan, hal ini dikarenakan perizinan berusaha wajib mengajukan izin Informasi Kesesuaian Penataan Ruang (IKPR) sebagai langkah awal untuk mengurus perizinan selanjutnya. Alur penerbitan IKPR ini memerlukan rekomendasi dari OPD teknis terkait sebelum ditetapkan sebagai SK. Proses penerbitan rekomendasi dimaksud memerlukan waktu penyelesaian 20 hari kerja pada OPD teknis sehingga menjadi evaluasi dalam mekanisme proses penerbitan IKPR. Dengan demikian pemohon yang mengeluhkan lambatnya proses perizinan sebagian besar ada di perizinan IKPR.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

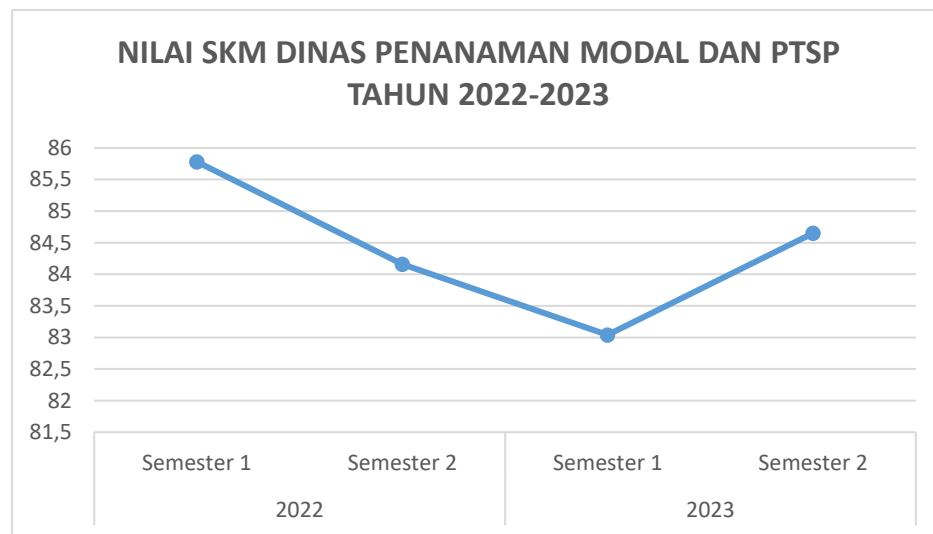
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	-Berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan. -Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan -Inovasi aplikasi khusus perizinan untuk IKPR yaitu RINJANI untuk mempercepat proses penerbitan IKPR	√	√			Kepala Dinas
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat.	√	√	√	√	Kepala Dinas

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut hasil Analisa SKM

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Tren SKM Dinas Penanaman Modal Dan PTSP

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022 semester 2 hingga 2023 semester 1, namun pada semester 2 di tahun 2023 terjadi peningkatan pada nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar. Unsur Waktu sangat berperan pada penurunan di dua semester, namun di semester kedua unsur lain dapat meningkatkan nilai SKM yaitu unsur Sarana dan Prasarana yang pada semester pertama masih masuk ke-tiga nilai unsur terendah.

KESIMPULAN

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **84,65**.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan produk spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana

 **HERU EKO PRASETYO**
NIP. 19750101012000001

HERU EKO PRAMONO, S.STP.MM
NIP. 197504091996021002

LAMPIRAN

1. HASIL REKAPAN NILAI SKM DARI SUKMA-E JATIM

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_user=1505&start_date=2023-02-01&end_date=2023-12-19&id_event=															Dinas PM & PTSP		User
BIRO ORGANISASI																	
Beranda	215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Prabawati	38	Perempuan	085785796322	
Buat Survei	216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hartono P	48	Laki-Laki		
Hasil Survei	217	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Pratiwindia	35	Perempuan	0895806074876	
Kotak Saran	218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Winda puji	28	Perempuan		
Laporan	219	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	HUDIYA mas ulun	50	Laki-Laki	08563646322	
Kegiatan	220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yasinta	30	Perempuan		
Laporan Evaluasi	221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yuda krestanto	39	Laki-Laki	082231012632	
Room Chats	222	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	Binti Wijayanti	37	Perempuan	085655590340	
	223	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tusrita	50	Perempuan	082140888442	
	224	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Irfan Miftachul ulum	43	Laki-Laki	081334145858	
	225	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Erma	50	Perempuan	0816561674	
	226	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	Amik Setyowati	55	Perempuan	081336097934	
	227	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi setyono	48	Laki-Laki		
	228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rima hidayah	29	Perempuan	08132324545	
	229	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pujiati	52	Perempuan		
	230	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Astuti	34	Perempuan		
	Nilai/Unsur	770	765	715	871	753	775	798	868	765							
	NRR/Unsur	3.35	3.33	3.11	3.79	3.27	3.37	3.47	3.77	3.33							
	NRR/Unsur X 25	83.7	83.15	77.72	94.67	81.85	84.24	86.74	94.35	83.15							
	NRR Tertimbang/Unsur	0.37	0.37	0.34	0.42	0.36	0.37	0.38	0.42	0.37							
	JML NRR IKM TERTIMBANG	3.39															
	JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	84.65															

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_user=1505&start_date=2023-02-01&end_date=2023-12-19&id_event=

BIRO ORGANISASI

KELOLA PARTISIPASI JUMLAH YOUTH

<

← → sukma.jatimprov.go.id/report/survey?id_user=1505&start_date=2023-02-01&end_date=2023-12-19&id_event=

BIRO ORGANISASI BIRO PERTAMA SAKSI TEGAS

Dinas PM & PTSP
User

[Beranda](#)
[Buat Survei](#)
[Hasil Survei](#)
[Kotak Saran](#)
[Laporan](#)
[Kegiatan](#)
[Laporan Evaluasi](#)
[Room Chats](#)

73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	21	Perempuan		
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	55	Laki-Laki		
75	3	4	3	4	4	4	4	4	4	49	Perempuan		
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	24	Perempuan		
77	3	3	3	3	3	3	4	4	3	27	Perempuan		
78	3	4	4	4	4	3	3	4	4	43	Laki-Laki		
79	3	3	2	4	3	3	3	1	3	51	Laki-Laki		
80	3	4	3	4	3	4	3	4	4	62	Laki-Laki		
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32	Perempuan		
82	3	3	3	4	4	3	3	4	3	50	Laki-Laki		
83	3	3	2	4	3	3	4	3	3	32	Laki-Laki		
84	4	3	3	4	3	3	4	4	3	22	Perempuan		
85	4	4	3	4	3	3	3	4	3	41	Laki-Laki		
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan		
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	45	Perempuan		
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	43	Perempuan		
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	43	Perempuan		
90	3	3	4	4	3	3	3	4	4	27	Perempuan		
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	21	Laki-Laki		
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	Laki-Laki		
93	3	4	4	4	3	4	4	4	4	41	Laki-Laki		
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	27	Perempuan		

← → sukma.jatimprov.go.id/report/survey?id_user=1505&start_date=2023-02-01&end_date=2023-12-19&id_event=

BIRO ORGANISASI BIRO PERTAMA SAKSI TEGAS

Dinas PM & PTSP
User

[Beranda](#)
[Buat Survei](#)
[Hasil Survei](#)
[Kotak Saran](#)
[Laporan](#)
[Kegiatan](#)
[Laporan Evaluasi](#)
[Room Chats](#)

114	3	3	3	4	3	3	3	4	4	31	Perempuan		
115	4	4	3	3	3	3	3	4	3	35	Laki-Laki	082351986066	
116	4	3	3	4	3	3	3	4	4	38	Perempuan	085798899244	
117	3	3	3	4	4	3	4	4	4	19	Perempuan	085736498805	
118	3	4	4	4	3	3	3	4	3	24	Laki-Laki	081332057386	
119	2	2	2	3	2	3	4	4	3	36	Perempuan	08125296989	
120	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Perempuan	085735700716	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	2	45	Perempuan	081908602177	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44	Laki-Laki		
123	3	2	2	4	3	3	3	3	2	27	Laki-Laki	085735777213	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	60	Perempuan	081334342405	
125	3	3	3	4	3	3	4	4	4	47	Laki-Laki	081615880689	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	24	Perempuan	085708451977	
127	3	3	2	3	3	4	4	4	3	23	Perempuan	085708181183	
128	3	3	3	4	3	2	3	3	3	25	Perempuan	081357304391	
129	3	2	3	4	3	3	3	3	2	25	Perempuan	085608081028	
130	4	4	3	4	3	3	3	4	3	45	Laki-Laki	082142779235	
131	3	3	2	4	3	3	4	4	3	22	Perempuan	085784649978	
132	4	4	4	4	3	3	4	4	4	26	Laki-Laki	085708872869	
133	3	3	4	4	3	4	4	4	3	25	Perempuan	085746545584	
134	4	3	3	3	4	4	4	4	4	35	Laki-Laki	085707079109	
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49	Laki-Laki	081335785033	

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_user=1505&start_date=2023-02-01&end_date=2023-12-19&id_event=													Dinas PM & PTSP		User	
Beranda Buat Survei Hasil Survei Kotak Saran Laporan Kegiatan Laporan Evaluasi Room Chats	157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3RI UJIANI	43	Perempuan	082334223224		
	158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aulia Rosyida	25	Perempuan	081325260217		
	159	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Ardian Bagus Saputro	37	Laki-Laki	085859117007		
	160	3	3	2	3	3	3	3	3	2	M Hariyadi	61	Laki-Laki	081336051933		
	161	3	3	3	3	3	3	3	4	3	M. Fatchul Iman	34	Laki-Laki	085735118740		
	162	3	4	3	2	3	3	4	3	3	Vera nika vicki puspita	39	Perempuan	081334730966		
	163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ibnuul mushthofa kamal	42	Laki-Laki	085233026017		
	164	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Sutrisno	58	Laki-Laki	081332236799		
	165	3	3	3	4	3	3	3	4	3	DWI S	42	Laki-Laki	087755112228		
	166	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Betty Wulan Novitasari	34	Perempuan	081555702012		
	167	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Yuni Tri P.F	42	Laki-Laki	08155614190		
	168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yenry Sumarlim	41	Laki-Laki	08123318331		
	169	3	3	2	4	3	4	4	4	4	Lilis Ferindani	34	Laki-Laki			
	170	3	3	2	4	3	4	4	4	4	Lilis Ferindani	34	Laki-Laki			
	171	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Sunarti	58	Perempuan			
	172	3	4	4	4	3	4	4	4	4	SITI MARSIH	53	Perempuan			
	173	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Putu murwadi	38	Laki-Laki	085645425777		
	174	3	3	3	2	3	3	2	1	2	Ardi	32	Laki-Laki	081357301115		
	175	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Muning Kystini	65	Perempuan	081295650946		
	176	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Gatot yulianto	62	Laki-Laki	085856453525		
	177	3	3	4	4	3	4	3	4	3	Ratna Novita Maya sari	31	Perempuan	08563167075		
	178	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Amien	37	Laki-Laki	085282823262		

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_user=1505&start_date=2023-02-01&end_date=2023-12-19&id_event=													Dinas PM & PTSP		User	
Beranda Buat Survei Hasil Survei Kotak Saran Laporan Kegiatan Laporan Evaluasi Room Chats	215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Prabawati	38	Perempuan	085785796322		
	216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hartono P	48	Laki-Laki			
	217	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Pratiwindia	35	Perempuan	0895806074876		
	218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Winda puji	28	Perempuan			
	219	4	4	4	4	3	4	3	4	4	HUDIYA mas ulun	50	Laki-Laki	08563646322		
	220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yasinta	30	Perempuan			
	221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yuda krestanto	39	Laki-Laki	082231012632		
	222	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Binti Wijayanti	37	Perempuan	085655590340		
	223	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Tusrita	50	Perempuan	082140888442		
	224	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Irfan Miftachul ulum	43	Laki-Laki	081334145858		
	225	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Erma	50	Perempuan	0816561674		
	226	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Amik Setyowati	55	Perempuan	081336097934		
	227	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Adi setyono	48	Laki-Laki			
	228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rima hidayah	29	Perempuan	08132324545		
	229	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Pujiati	52	Perempuan			
	230	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Astuti	34	Perempuan			
	Nilai/Unsur	770	765	715	871	753	775	798	868	765						
	NRR/Unsur	3.35	3.33	3.11	3.79	3.27	3.37	3.47	3.77	3.33						
	NRR/Unsur X 25	83.7	83.15	77.72	94.67	81.85	84.24	86.74	94.35	83.15						
	NRR Tertimbang/Unsur	0.37	0.37	0.34	0.42	0.36	0.37	0.38	0.42	0.37						
	JML NRR IKM TERTIMBANG	3.39														
	JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	84.65														

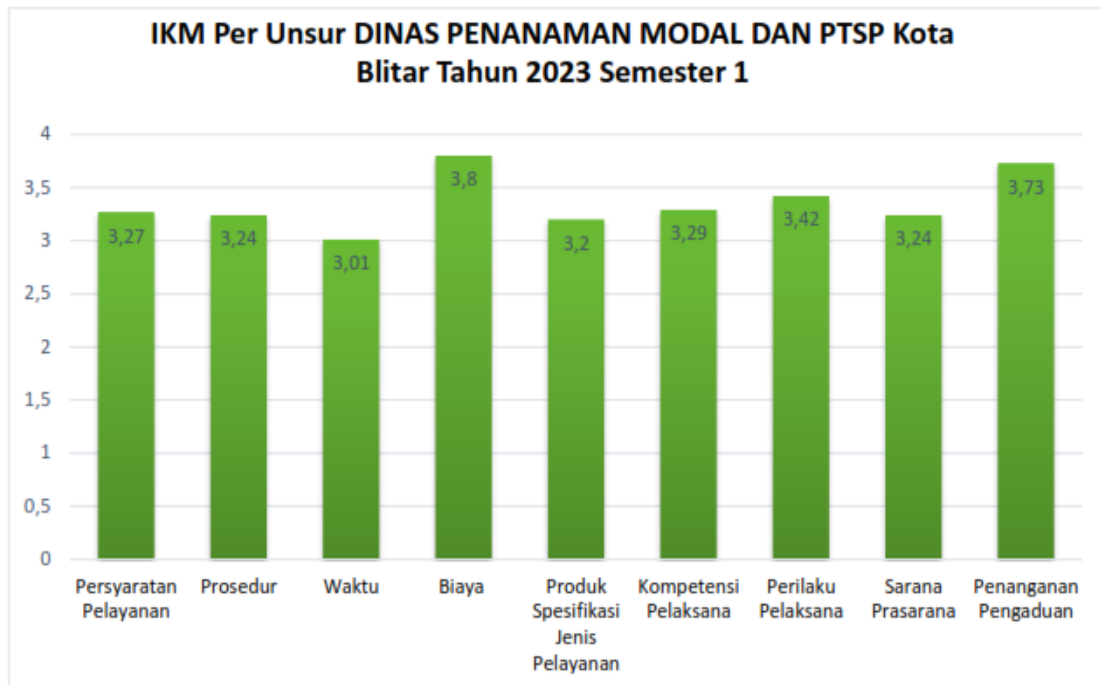
2. HASIL KOTAK SARAN

BIRO ORGANISASI KOTA PADANG				Dinas PM & PTSP	27 Juli 2023
Beranda				User	
Buat Survei					
Hasil Survei					
Kotak Saran					
Laporan					
Kegiatan					
Laporan Evaluasi					
Room Chats					
Alhamdulillah sdh baik					
Alangkah baik nya untuk terkait proses per izinan bisa lebih di permudah lagi...terimakasih					
Perlu ditingkatkan, paling tidak pertahankan					
Waktu tunggu pembayaran cukup lama... pemberitahuan yg mendadak melibihi waktu toleransi batas pembayaran					
Tetap mempertahankan pelayanan cepat, tepat dan keramahan dalam melayani masyarakat yg membutuhkan dan mengurus perijinan					
Puas					
Pertahankan pelayanan yang sudah baik .					
Pelayanan yang sudah baik ini dipertahankan menjadi yang terbaik					
Tetap mempertahankan pelayanan yang cepat tanggal dan keramahan petugas					
Semoga semakin baik kedepannya					
Export					
Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran		
Dinas PM & PTSP	Lakukan inovasi yang lebih baik lagi		13 Oktober 2023		
Dinas PM & PTSP	Lanjutkan		13 Oktober 2023		
Dinas PM & PTSP	Semoga pelayanan menjadi lebih baik dan dipertahankan yg baik2		13 Oktober 2023		
Dinas PM & PTSP	Loket 3 pelayanan baik,		01 November 2023		
Dinas PM & PTSP	Pertahankan dan lanjutkan ?		14 Desember 2023		
Dinas PM & PTSP	Pelayanan...bagus.dan gratis...moga bisa di pertahankan dan amanah...		14 Desember 2023		

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2023

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar Semester I Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada grafik di bawah ini:

Grafik Hasil SKM Semester I Tahun 2023



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah yaitu:

1. Unsur **Waktu** dengan nilai 3,01
2. Unsur **Produk** Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,2
3. Unsur **Sarana** Prasarana dengan nilai 3,24

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	– Berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan. – Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan	√	√			Kepala Dinas
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayan yang telah dibuat.	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana khususnya bagi difabel.	√	√			Kepala Dinas

Adapun untuk realisasi tindak lanjut seperti pada table di bawah ini:

Tabel realisasi tindak lanjut pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Berkoordinasi dengan OPD Teknis untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan.	√	√	√		Kepala Dinas
		Trial aplikasi RINJANI untuk pengajuan IKPR untuk mempermudah pengajuan perizinan IKPR			√	√	
		Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan			√	√	
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat.	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana khususnya bagi difabel dan pelayanan OSS Mandiri	√	√	√	√	Kepala Dinas