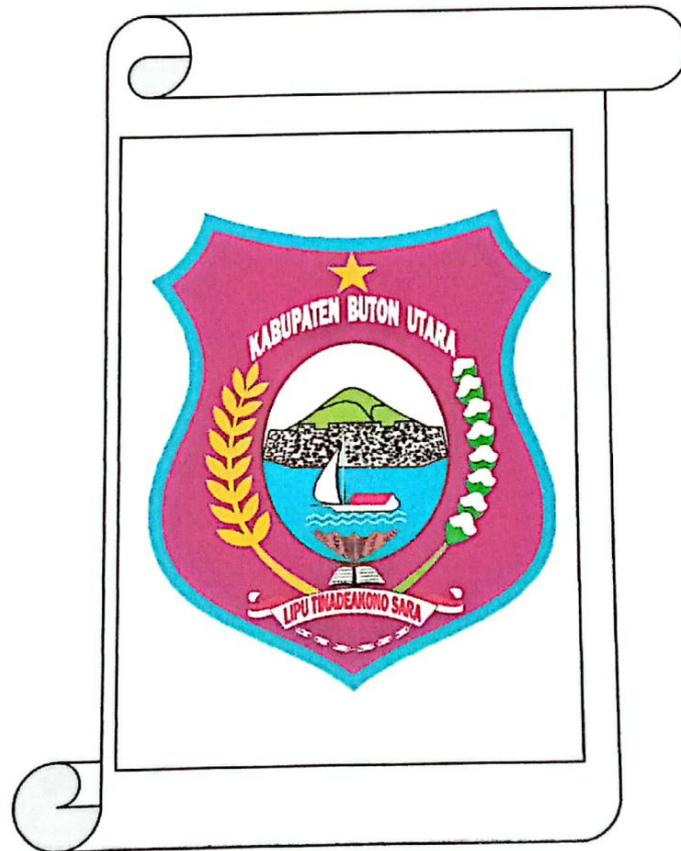


# **LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BUTON UTARA  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Pelayanan Perizinan Tahun 2023 dapat diselesaikan.

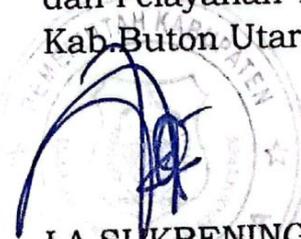
Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dina Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam kaitannya mereformasi birokrasi.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Pelayanan publik yang masih dirasa rendah dari 9 unsur yang menjadi indikatornya, diharapkan agar menjadi bahan evaluasi dalam mengambil kebijakan, perbaikan dan motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara. Dan terwujudnya kinerja penyelenggaraan pemerintah Kabupaten Buton Utara dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Buton Utara khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara dimasa yang akan datang.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik.

Buranga, Desember 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kab. Buton Utara



LA SUKRENING, S.Pd  
NIP. 19700104 199412 1 003

**PENDAHULUAN****A. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan public yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan public, dan salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan pelayanan publik oleh birokrasi.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara Bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ( pelanggan ) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Faktor keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas menjadi bagian yang ikut dinilai. Tidak kalah penting lagi adalah penanganan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini juga perlu pelayanan kepada masyarakat atas keluhan yang disampaikan, sehingga masyarakat memperoleh hak dalam pelayanan tersebut.

**B. Dasar Hukum**

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 );
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggara Pelayanan Publik.

### C. Pembahasan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Periode pengukuran bulan Agustus – Desember 2023 telah melaksanakan pengukuran indeks kepuasan melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 120 responden.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuisioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah Responden = 120 Responden
- b. Nilai IKM = 81,89
- c. Mutu Pelayanan = B dengan ketegori Baik

Rata – rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai Rata-rata ( NRR ) Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )

NO	UNSUR (INDIKATOR PELAYANAN )	Nilai Rata- Rata Per Unsur	NRR IKM Tertimbang Per Unsur	IKM Per Unsur	Nilai Mutu	Kriteria
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	3,000	0,333	81,88	B	BAIK
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	3,1	0,344	81,88	B	BAIK
3	Waku Penyelesaian	2,891	0,321	78	C	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	4,000	0,444	100	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,083	0,342	84,24	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,008	0,334	84,03	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,4	0,377	84,03	B	BAIK

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,575	0,397	89,99	A	SANGAT BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3,45	0,383	89,96	A	SANGAT BAIK
<b>TOTAL NRR IKM Tertimbang</b>						
<b>TOTAL NILAI IKM</b>			<b>81,88</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>	

Dari hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan memperlihatkan bahwa nilai IKM atas pelayanan yang diberikan sebesar 81.88 artinya kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara berada Pada kategori **BAIK**, namun bila dilihat per unsur dari hasil survey yaitu *Unsur waktu penyelesaian* harus mendapatkan perhatian khusus dari pemberi layanan, dan perlu untuk dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas Penambahan Operator dan perbaikan Jaringan dalam Proses OSS agar terselesaikan sesuai standar prosedur operasional. Selanjutnya sebagai efek dari pemberlakuan perizinan berusaha berbasis elektronik sehingga masyarakat masih ada kurang familiar dengan cara mengupload berkas permohonan perizinan yang diajukan sehingga mempengaruhi Unsur Sistem dan Mekanisme Prosuder perlu memberikan tugas perbantuan **OSS** dan **SICANTIK** kepada pelaku usaha atau pemohon izin.

#### D. Tindak Lanjut

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara telah melaksanakan tindak lanjut terhadap hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari 9 unsur yang menjadi indicator penilaian yang dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Beberapa tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur yang menjadi indicator Semester II Tahun 2023 sebagai Berikut :

1. Terdapat peningkatan terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) dari Tahun Anggaran 2022P, hal ini menunjukkan beberapa

Langkah pembenahan dari pelayanan yang telah diterima dan diapresiasi sangat baik oleh pengguna layanan sehingga dapat menaikkan nilai IKM selanjutnya.

2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan monitoring dan evaluasi secara berkala pada Survei mendatang.
3. Dalam hal Sistem, mekanisme dan prosedur perizinan Dinas PM dan PTSP telah menindaklanjuti dengan memberikan tugas perbantuan OSS dan SICANTIK kepada pelaku usaha atau pemohon izin yang belum memahami penggunaan Aplikasi Perizinan yang berbasis Online dimana selama ini terbiasa dengan menyetor berkas permohonan perizinan secara fisik dan langsung.
4. Penanganan pengaduan yang cepat dan tepat sesuai dengan alur layanan pengaduan dan standar operasional prosedur (SOP)

## **E. Penutup**

### 1. Kesimpulan

Beberapa tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil survey kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara sehingga user/pengguna layanan dapat merasa puas dan memberikan apresiasi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### 2. Saran

Perencanaan tindak lanjut kedepan dapat memperhatikan hal yang belum dilaksanakan (Penambahan Operator Dan Perbaikan Jaringan) untuk menjadi prioritas pengagaran sehingga kedepan dapat terlaksana demi perbaikan pelayanan kepada masyarakat.