



PEMERINTAH KOTA SALATIGA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Yos Sudarso Nomor 16 Salatiga Kode Pos 50711 Telepon (0298) 325639

Fax. (0298) 325639 Situs <http://dpmtsp.salatiga.go.id>

Surat elektronik dpmtsp@salatiga.go.id

URAIAN SINGKAT PEKERJAAN

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SALATIGA

Salah satu aspek penting yang perlu dicatat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai standar referensi untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan publik merupakan komponen fundamental dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan mandat Reformasi Birokrasi yang dimaksud di atas. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. IKM atas pelayanan publik merupakan opini masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Konfigurasi antar persepsi masyarakat atas harapan pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penting untuk diuraikan secara terukur. Menyadari hal tersebut, maka Pemerintah dan Pemerintah Daerah sebagai salah satu elemen penyelenggara pelayanan publik, perlu mempertimbangkan kepuasan masyarakat dengan sebaik mungkin.

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga.

a. Tahap Pendahuluan;

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini antara lain:

- 1) Pembentukan tim
- 2) Koordinasi bersama dalam penyepakatan dan persamaan pemahaman substansi
- 3) Perumusan metodologi penyusunan
- 4) Perumusan program kerja
- 5) Perumusan desain survei
- 6) Kalkulasi jumlah responden
- 7) Penyusunan Laporan Pendahuluan

b. Tahap Pendataan;

Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- 1) Penyiapan perangkat dan material survei
- 2) Pelaksanaan pendataan, yang mengacu batasan sebagai berikut:
 - (a) Kegiatan penjangkaran Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Mall Pelayanan Publik untuk pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Salatiga melalui selebaran dan survei online. Masyarakat penerima pelayanan diharapkan sebagai responden yang mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat/responden terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir. Sembilan unsur tersebut sesuai dengan yang dimanatkan oleh PermenPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

(b) Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

- **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- **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
- **Produk Spesifikasi** Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

(c) Jumlah responden ditentukan oleh tim konsultan melalui perhitungan kalkulasi dasar yang kuat untuk dijadikan pertimbangan. Hasil perhitungan jumlah responden harus sudah teridentifikasi disaat tahapan laporan pendahuluan.

c. Tahap Analisa Data;

Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- 1) Pengelompokan lembar kuesioner terisi. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul telah sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya;
- 2) Penyecekan lembar isian kuesioner, untuk memastikan butir-butir instrumen sudah terisi dengan baik dan benar;
- 3) Tabulasi data menurut instrumen survei;
- 4) Pengolahan data dengan menggunakan analisis IPA dan penghitungan SKM.

d. Tahap Akhir

Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- 1) Identifikasi hasil SKM
- 2) Perumusan rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan
- 3) Penyusunan Draft Dokumen SKM
- 4) Pengumpulan Dokumen SKM.