**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta**

**Selama Triwulan II Tahun 2023**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah Responden** | | | | | | | | | | | | |
| **Jan** | **Feb** | **Mar** | **April** | **Mei** | **Juni** | **Juli** | **Agustus** | **September** | **Oktober** | **November** | **Desember** | **Rata-rata** |
| **1** | Persyaratan pelayanan | 0,38 | 0,37 | 0,36 | 0,39 | 0,38 | 0,37 |  |  |  |  |  |  | 0,38 |
| **2** | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 0,37 | 0,36 | 0,36 | 0,38 | 0,37 | 0,37 |  |  |  |  |  |  | 0,37 |
| **3** | Waktu penyelesaian | 0,35 | 0,36 | 0,34 | 0,37 | 0,35 | 0,35 |  |  |  |  |  |  | 0,35 |
| **4** | Biaya/tarif | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,39 | 0,37 | 0,38 |  |  |  |  |  |  | 0,38 |
| **5** | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 0,37 | 0,37 | 0,36 | 0,38 | 0,38 | 0,37 |  |  |  |  |  |  | 0,37 |
| **6** | Kompetensi pelaksana | 0,38 | 0,38 | 0,36 | 0,37 | 0,37 | 0,37 |  |  |  |  |  |  | 0,37 |
| **7** | Perilaku pelaksana | 0,38 | 0,38 | 0,37 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |  |  |  |  |  |  | 0,38 |
| **8** | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 0,36 | 0,37 | 0,35 | 0,37 | 0,36 | 0,36 |  |  |  |  |  |  | 0,36 |
| **9** | Sarana dan Prasarana | 0,38 | 0,38 | 0,36 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |  |  |  |  |  |  | 0,38 |
| **Nilai SKM Unit Layanan** | | 3,34 | 3,34 | 3,23 | 3,41 | 3,34 | 3,33 |  |  |  |  |  |  | 3,33 |
| **Nilai SKM** | | **83,50** | **83,50** | **80,75** | 85,25 | 83,50 | 83,25 |  |  |  |  |  |  | **83,29** |
| **Jumlah Responden** | | **327** | **265** | **247** | **169** | **154** | **168** |  |  |  |  |  |  | **222** |

**Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI PERSEPSI** | **NILAI INTERVAL SKM** | **NILAI KONVERSI INTERVAL SKM** | **PELAYANAN MUTU** | **KINERJA UNIT PELAYANAN** |
| 1 | 1.00 - 2.59 | 25.00 - 64.99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2.60 - 3.06 | 65.00 - 75.60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3.07 - 3.53 | 76.61 - 88.30 | B | Baik |
| 4 | 3.54 - 4.00 | 88.31 - 100.00 | A | Sangat Baik |

Berdasarkarkan nilai-nilai tersebut selama Tahun 2023 ini melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta **Selama Triwulan II 2023 Terdapat rata-rata 222 Responden** serta mendapatkan nilai rata-rata sebesar **83,29** dengan kategori nilai persepsi 3 ( 3,07-3.53) atau masuk kategori **nilai konversi 76,61-88.30** mendapat pelayanan mutu **“B”** dengan kata lain mendapat nilai kinerja unit pelayanan **“Baik”.**

Hal ini belum memuaskan karena jauh dari harapan karena tujuan tetap berusaha mendapat kategori kinerja unit pelayanan “A” dan khususnya dalam unsur pelayanan poin kedua yakni Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Waktu Penyelesaian Proses Perizinan. Walaupun Demikian Pelayanan di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta adalah “Baik”, walaupun belum meraih nilai tertinggi dan kategori Sangat Baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta akan terus berkembang, berinovasi dan mengevaluasi diri agar ke depan dapat jauh lebih baik lagi dalam melayani masyarakat serta harus bergerak lebih cepat, langkah-langkah strategis dan terarah dengan pasti agar dapat kembali meraih percayaan penuh dari masyarakat