

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**TAHUN 2021
TRIWULAN I**



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

**Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta 55165
Telp. (0274) 515865, 515866 Fax. (0274) 555241**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Tahun 2021 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari dibuatnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan di Bidang Penanaman Modal dan Perizinan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, serta Tim Survei yang telah membantu kami dalam menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sampai dengan selesai.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja maupun pelaksanaan hal-hal terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada waktu selanjutnya.

Yogyakarta, April 2021

Kepala



Drs. Nurwidihartana

NIP 19661221 198602 1 003

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau *customer* sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap apa telah yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilaian bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Selanjutnya Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)