



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SERUYAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE TRIWULAN I JANUARI - MARET TAHUN 2025



dpmpdp.seruyankab.go.id



0811 5210 024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat-Nya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan Periode Bulan Januari - Maret Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi pelayanan perizinan dan nonperizinan, tidak lain dilakukan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui hasil survei ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Seruyan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik DPMPTSP.

Kuala Pembuang, April 2025

KEPALA DPMPTSP



AGUNG SETIAWAN, S.STP.,M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19790920 199810 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Dasar Hukum	3
1.3.Pengertian Umum	3
1.4.Maksud dan Tujuan	5
1.5.Hasil Yang Ingin Dicapai	6
1.6. Sistematika	8
BAB II GAMBARAN UMUM ORGANISASI	
2.1. Dasar Hukum	10
2.2. Struktur Organisasi	11
2.3. Visi, Misi dan Motto.....	11
2.4. Sumber Daya Manusia	13
2.5. Sarana dan Prasarana.....	14
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	
3.1. Tahapan Kegiatan Survei.....	15
3.2. Variabel Survei.....	16
3.3. Objek Survey.....	18
3.4. Responden	18
3.5. Metode Pengumpulan Data	18
3.6. Bentuk Jawaban	20
3.7. Metode Pengolahan data.....	20
3.8. Metode Analisis Data	21
3.9. Penyusunan Laporan	22

BAB IV HASIL SURVEI

4.1. Responden	23
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	23
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
4.2. Hasil	25
4.2.1 Persyaratan	25
4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	26
4.2.3. Waktu Penyelesaian	26
4.2.4. Biaya/Tarif	26
4.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	26
4.2.6. Kompetensi Pelaksana	27
4.2.7. Perilaku Pelaksana	27
4.2.8. Sarana dan Prasarana.....	27
4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	27

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	29
5.2. Rekomendasi.....	30

Lampiran	
----------------	--

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	13
Tabel 2.2 Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	13
Tabel 2.3 Susunan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Tabel 3.1 Skala dan Kriteria Jawaban	20
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	21
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	24
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden	24
Tabel 4.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, atau dengan kata lain Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik.

Hingga kini potret Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi

pedoman untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sejauh ini, kinerja pelayanan publik Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Maka diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal DPMPTSP dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan merupakan salah satu instansi Pemerintah di Kabupaten Seruyan yang melakukan pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas maka sudah selayaknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan mengukur kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, yaitu dengan melakukan “Survei Kepuasan Masyarakat” bagi para pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
5. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 42 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

1.3. PENGERTIAN UMUM

Mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berikut adalah beberapa pengertian umum yang dipandang perlu untuk disajikan sebagai berikut :

- a) **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah Data 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.

- c) **Penyelenggara pelayanan publik** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d) **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e) **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g) **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h) **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j) **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan

publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k) **Unsur Pelayanan** adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- l) **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

1.6. SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Pengertian Umum
- 1.4. Maksud dan Tujuan
- 1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai
- 1.6. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM DPMPTSP

- 2.1. Dasar Hukum Pembentukan
- 2.2. Struktur Organisasi
- 2.3. Visi, Misi dan Motto Pelayanan
- 2.4. Sumber Daya Manusia
- 2.5. Sarana dan Prasarana

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

- 3.1. Tahapan Kegiatan Survei
- 3.2. Variabel Survei
- 3.3. Objek Survei
- 3.4. Responden
- 3.5. Metode Pengumpulan Data
- 3.6. Bentuk Jawaban
- 3.7. Metode Pengolahan data
- 3.8. Metode Analisis Data
- 3.9. Penyusunan Laporan

BAB IV HASIL SURVEI

4.1. Responden

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.2. Hasil

4.2.1 Persyaratan

4.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

4.2.3 Waktu Penyelesaian

4.2.4 Biaya/Tarif

4.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.2.6 Kompetensi Pelaksana

4.2.7 Perilaku Pelaksana

4.2.8 Sarana dan Prasarana

4.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Rekomendasi

BAB II

GAMBARAN UMUM ORGANISASI

2.1. DASAR HUKUM

Perjalanan pembentukan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Seruyan ditinjau dari aspek regulatif/yuridis adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja kantor Pelayanan Perizinan Terpadu;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan;
6. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Pokok Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan;
7. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

2.2. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan terdiri dari :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri atas;
 - a) Subbagian Penyusunan Program dan Keuangan; dan
 - b) Subbagian Umum, Perlengkapan dan Kepegawaian.
3. Bidang, terdiri dari :
 - a) Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal dan Promosi Penanaman Modal;
 - b) Bidang Pelayanan Penanaman Modal;
 - c) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
 - d) Bidang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
4. Kelompok Jabatan Fungsional.

2.3. VISI, MISI dan MOTTO

A. Visi

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yang menunjukkan jati diri dan fungsinya sebagai pendorong (Motivator) dibidang peningkatan di daerah adalah ***“Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Yang Cepat, Mudah, Transparan, Pasti Serta Terjangkau Dan Kabupaten Seruyan Sebagai Tujuan Utama Investasi”***

B. Misi

Berdasarkan pada tujuan Penanaman Modal Nasional serta Visi dan Misi Penanaman Modal Kabupaten Seruyan sebagai berikut :

1. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi Kabupaten Seruyan.
2. Menciptakan lapangan kerja dan menurunkan kemiskinan di Kabupaten Seruyan.
3. Meningkatkan pembangunan ekonomi kerakyatan secara berkelanjutan.
4. Meningkatkan kemampuan daya saing produk UMKM di Kabupaten Seruyan.
5. Meningkatkan kapasitas dan kemampuan teknologi nasional maupun teknologi tepat guna di daerah.
6. Mendorong pengembangan ekonomi kerakyatan.
7. Mengolah ekonomi potensial menjadi kekuatan ekonomi riil dengan menggunakan dana yang berasal, baik dari para investor dalam negeri dan daerah, maupun investor dari luar negeri.
8. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Seruyan.

C. MOTTO

Motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah: ***“PELAYANAN SIP (Sederhana, Inovatif dan Profesional), MASYARAKAT PAS (Puas, Aman Berusaha dan Sukses) ”***

2.4. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, DPMPSTSP Kabupaten Seruyan memiliki jumlah aparatur sebanyak 54 orang pegawai, sebagaimana tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	29
2.	Tenaga Kontrak	25
Jumlah		54

Berdasarkan tingkat pendidikan aparatur pada DPMPSTSP Kabupaten Seruyan memiliki tingkat pendidikan sebagaimana tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	S-2	9
2.	S-1/D-IV	14
3.	D-3	9
4.	SLTA	22
Jumlah		54

Berdasarkan jenis kelamin aparatur pada DPMPSTSP Kabupaten Seruyan sebagaimana tabel 2.3 berikut :

Tabel 2.3
Susunan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	Laki-Laki	23
2.	Perempuan	31
Jumlah		54

2.5. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana di syaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu komputer, laptop, printer, mesin ketik, mesin fotocopy, ruang tunggu, tempat bermain anak, kotak saran dan pengaduan, papan informasi, kursi tunggu, pojok baca, mesin antrian, toilet, tempat parkir, televisi, ruang ber-AC, pendingin ruangan, area wifi, ruang konsultasi dan pengaduan, charger booth, mushalla, tangga khusus difabel, kursi roda, ruang laktasi, surat kabar harian, penitipan helm dan jaket, area merokok, layanan online serta nomor layanan dan sms.

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan disajikan dalam uraian di bawah ini :

a. Persiapan

Dilaksanakan rapat perencanaan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan materi pokok : penyusunan jadwal survei, penunjukan petugas pengelola SKM, perumusan format kuisisioner SKM dan sistematika penyusunan laporan SKM.

b. Pengumpulan data

Pelaksanaan Survei dengan cara mewajibkan pemohon untuk memberikan penilaian sesuai dengan format kuisisioner yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan atau langsung mengisi melalui E-SKM sebelum mengambil dokumen izin dan nonperizinan yang dimohonkan. Sehingga responden adalah seluruh pemohon pelayanan perizinan dan non perizinan dalam periode tertentu.

c. Pengolahan dan analisis data

Pengolahan dan analisis data dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan berpedoman pada teknis analisis data sebagaimana termaktub dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebelum dilakukan publikasi atas hasil survei, petugas pengelola

SKM menyampaikan laporan atau melakukan paparan kepada kepala DPMPTSP Kabupaten Seruyan.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM dilaksanakan guna memenuhi kewajiban sebagaimana diatur pada pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan untuk bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan adalah kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung atau melalui E-SKM. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur dalam kuisisioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi pelayanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah Tata Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.3. Objek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.4. Responden

Responden adalah seluruh pemohon yang mengurus perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Seruyan dalam periode tertentu.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Data jumlah responden diambil dari lokasi berdasarkan pada jumlah permohonan perizinan dan nonperizinan yang diajukan. Lokasi pengumpulan data melalui survei, dilaksanakan di dalam gedung DPMPTSP Kabupaten Seruyan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada pemohon atau melalui E-SKM kepada pemohon sebelum mengambil dokumen izin yang telah selesai, pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Kuesioner yang diberikan terdiri dari beberapa bagian yaitu:

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis perizinan dan nonperizinan yang dimohonkan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.6. Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner bersifat kualitatif secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala dan Kriteria Jawaban

Skala	Kriteria
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

3.7. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data meliputi kegiatan pengolahan entri data isian kuesioner dari setiap responden. Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3.8. Metode Analisis Data.

Data pendapat masyarakat yang telah diisikan ke dalam masing-masing kuisioner kemudian disusun dengan mengompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

3.9. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Seruyan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

HASIL SURVEI

4.1. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Seruyan Periode Triwulan I Tahun 2025 dilakukan Pada bulan **Januari** sampai **Maret**. Survei dilakukan langsung menggunakan kuesioner yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan atau melalui E-SKM kepada responden penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Seruyan sebelum mengambil dokumen perizinan dan nonperizinan yang dimohonkan. Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebanyak **88** orang.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	45
2	Perempuan	43
Total		88

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jumlah responden berdasarkan Jenjang pendidikan terakhir dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	24
2.	SLTP	10
3.	SLTA	25
4.	D-3	9
5.	S-1/D-IV	19
6.	S-2	1
Total		88

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama pada unit pelayanan DPMPTSP disajikan dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3
Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	Nelayan	2
2.	Karyawan Honorer	11
3.	Pelajar/Mahasiswa	1
4.	PNS	8
5.	TNI	1
6.	Petani	7
7.	Swasta	32
8.	Wirausaha	19
9.	Guru	1
10.	Buruh Harian Lepas	1
11.	Dokter	1
12.	Ibu Rumah Tangga	4
Total		88

4.2. Hasil

Hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan pelayanan	3,45	86,36	B	Baik
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,50	87,50	B	Baik
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,64	90,91	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,59	89,77	A	Sangat Baik
U5	Produk/ hasil layanan	3,52	88,07	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,48	86,93	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,49	87,22	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,47	86,65	B	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,76	94,03	A	Sangat Baik
Total		3,54	88,60	A	Sangat Baik

4.2.1. Persyaratan (1)

Persyaratan yang ditanyakan kepada responden adalah persyaratan tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan “Tidak Sesuai” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Kurang Sesuai” sebanyak 3 responden, yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 39 responden dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 45 responden.

4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (2)

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, yang menyatakan “Kurang Mudah” sebanyak 4 responden, yang menyatakan “Mudah” sebanyak 36 responden dan yang menyatakan “Sangat Mudah” sebanyak 48 responden.

4.2.3. Waktu Penyelesaian (3)

Pertanyaan terhadap waktu penyelesaian adalah menilai waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, yang menyatakan “Kurang Cepat” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Cepat” sebanyak 30 responden dan yang menyatakan “Sangat Cepat” sebanyak 57 responden.

4.2.4. Biaya/Tarif (4)

DPMPTSP tidak pernah meminta bayaran ataupun pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang diberikan terkecuali biaya yang sudah diatur oleh peraturan yang berlaku, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Dari hasil survei yang didapatkan, yang menyatakan “Sangat Mahal” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Cukup Mahal” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Murah” sebanyak 31 responden dan yang menyatakan “Gratis” sebanyak 55 responden. Dari hasil responden tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan di DPMPTSP telah konsisten dan jujur dalam memberikan pelayanan.

4.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (5)

Produk layanan merupakan produk layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, hasil yang didapatkan adalah yang menyatakan

“Tidak Sesuai” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Kurang Sesuai” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 28 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 50 responden.

4.2.6. Kompetensi Pelaksana (6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, yang menyatakan “Kompeten” sebanyak 46 responden dan yang menyatakan “Sangat Kompeten” sebanyak 42 responden.

4.2.7. Perilaku Pelaksana (7)

Perilaku pelaksana adalah kerapihan, keramahan, pemahaman dan kedisiplinan petugas pelayanan, yang menyatakan “Sopan dan Ramah” sebanyak 45 responden dan yang menyatakan “Sangat Sopan dan Ramah” sebanyak 43 responden.

4.2.8. Sarana dan Prasarana (8)

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, komputer, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Dari total 88 responden yang memberikan pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana, yang menyatakan “Baik” sebanyak 47 responden, dan yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 41 responden.

4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (9)

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan pengaduan pelayanan di DPMPTSP, terlebih dahulu responden

diberikan pertanyaan terkait penganan pengaduan, saran dan masukan. Dari total 88 responden, yang menyatakan “Tidak Ada” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Berfungsi Kurang Maksimal” sebanyak 18 responden dan yang menyatakan ‘Dikelola Dengan Baik” sebanyak 69 responden.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh nilai baik dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada “pelanggan” dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Selain itu perlu juga perhatian dari Instansi dan Pihak Terkait dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan DPMPTSP Kabupaten Seruyan dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut, antara lain penempatan tenaga teknis yang punya komitmen untuk bekerja, pendanaan yang dibutuhkan dalam kelengkapan pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

5.2. Rekomendasi

- a. Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan/pengaduan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan/pengaduan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti nomor layanan informasi dan pengaduan, email, media sosial dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- f. Diperlukan adanya pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Akhirnya demikian hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh IKM unit pelayanan **88,60** nilai **Sangat Baik** dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan semoga Allah SWT memberikan petunjuk kepada kita semua dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipil negara demi bakti kita kepada bangsa dan negara khususnya untuk Kabupaten Seruyan agar lebih maju.

**KEPALA DPMPTSP,**
AGUNG SETIAWAN, S.STP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19790920 199810 1 001

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SERUYAN**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA D III S I S II
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 Lainnya (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Surat Keterangan, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat mudah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk.	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	4
PERHATIAN !	
1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.	
2. Nilai yang diberikan masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.	
3. Hasil survei ini akan dipergunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.	
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.	
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik	

Saran/Masukan/Pendapat:

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Alamat : Jalan MT. Haryono Kuala Pembuang
 Bulan / Tanggal : Januari s/d Maret 2025
 Telp/Fax : (0538) 21828

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Komponen Per								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	31	Perempuan	S1	DOKTER	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2	48	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	60	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4		Laki-laki	TAMAD SD	TNI	3	2	3	1	1	4	4	4	4
5		Perempuan	TAMAD SD	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6		Perempuan	SLTA	IBU RUMAH TANGGA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	33	Perempuan	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	26	Perempuan	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	26	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
10	52	Perempuan	TAMAD SD	WIRUSAHA	4	4	3	3	3	3	3	3	4
11		Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	49	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	2	2	2	2	2	4	4	4	4
13	40	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	52	Laki-laki	TAMAD SD	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	3	3
15	28	Laki-laki	S1	GURU	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	24	Perempuan	S1	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	3	3	3	4
17	33	Perempuan	D3	KARYAWAN HONORER	3	3	3	3	3	3	3	3	1
18	29	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
19		Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	1	4	4	4	4	4	4	4	4
20		Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	33	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	38	Laki-laki	S1	KARYAWAN HONORER	3	3	4	3	3	3	4	3	4
23	54	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
24	38	Laki-laki	TAMAD SD	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	4
25	39	Laki-laki	TAMAD SD	NELAYAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	32	Perempuan	SLTP	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	23	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	30	Perempuan	D3	IBU RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	44	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
30	34	Laki-laki	SLTA	PETANI	4	4	4	4	4	3	3	3	4
31		Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	3	3	4	3	4	4
32	34	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	29	Laki-laki	D3	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	3	3	4	4
34	32	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	41	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	3	4
36	38	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4

37	22	Laki-laki	SLTP	SWASTA	2	2	3	3	3	4	4	3	4
38	47	Laki-laki	TAMAD SD	NELAYAN	2	2	3	3	3	4	4	4	4
39	49	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	23	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	34	Perempuan	SLTP	SWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
42	41	Perempuan	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	41	Laki-laki	SLTP	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
44	46	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
45		Perempuan	D3	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	3
46	36	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	45	Laki-laki	TAMAD SD	PETANI	4	4	4	4	4	3	3	3	4
48	40	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	3	3	3	3	3	3	4
49	41	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	3	3
50	46	Laki-laki	SLTA	PETANI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
51	34	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
52		Laki-laki	SLTA	BURUH HARIAN LEPAS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	54	Laki-laki	SLTP	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
54		Perempuan	SLTP	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	24	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
56	29	Laki-laki	S1	KARYAWAN HONORER	3	3	4	4	3	3	3	3	4
57	43	Laki-laki	SLTP	PETANI	3	4	3	4	3	4	4	4	4
58	56	Laki-laki	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4
59		Perempuan	TAMAD SD	IBU RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	28	Perempuan	D3	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	37	Perempuan	TAMAD SD	SWASTA	3	3	4	3	3	4	4	4	3
62	31	Perempuan	S1	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	3	3	3	4
63	40	Laki-laki	SLTP	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	25	Perempuan	S1	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65		Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
66	28	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	52	Laki-laki	TAMAD SD	PETANI	3	4	3	4	3	4	3	4	3
68	33	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	4	3	3	3	4	3	3	3
69	40	Laki-laki	TAMAD SD	WIRUSAHA	3	3	4	3	4	3	4	3	4
70	33	Perempuan	S1	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	28	Perempuan	S1	IBU RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
72	23	Laki-laki	TAMAD SD	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
73	38	Perempuan	SLTA	KARYAWAN HONORER	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	22	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	4	3	3	3	4	3	3	3
75		Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	3	4	3	4	3	4
76	54	Laki-laki	SLTP	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	52	Laki-laki	TAMAD SD	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	36	Laki-laki	TAMAD SD	WIRUSAHA	3	3	4	3	4	3	4	3	4
79	27	Laki-laki	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	49	Perempuan	SLTP	SWASTA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
81	36	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
82	46	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	3	4	4	3	4	4
83	32	Perempuan	S1	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	3	3	3	4
84	51	Perempuan	TAMAD SD	PETANI	4	4	4	4	4	3	3	4	3

85	21	Laki-laki	S1	MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	3	3	4
86		Laki-laki	TAMAD SD	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87		Laki-laki	D3	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	4	4	3
88	52	Laki-laki	TAMAD SD	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah data terisi :					88								
Rata-rata					3,45	3,50	3,64	3,59	3,52	3,48	3,49	3,47	3,76

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsu = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
- NRR tertimbar = $\text{NRR per unsur} \times 0,111$
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik)
- B** (Baik)
- C** (Kurang Baik)
- D** (Tidak Baik)

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
U1	Persyaratan pelayanan	3,45	86,36
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,50	87,50
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,64	90,91
U4	Biaya/ Tarif	3,59	89,77
U5	Produk/ hasil layanan	3,52	88,07
U6	Kompetensi pelaksana	3,48	86,93
U7	Perilaku pelaksana	3,49	87,22
U8	Sarana dan Prasarana	3,47	86,65
U9	Penanganan pengaduan	3,76	94,03
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,54	88,60

88,60
A

Sangat Baik