



Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2025

Kabupaten Pesisir Selatan

KATA PENGANTAR

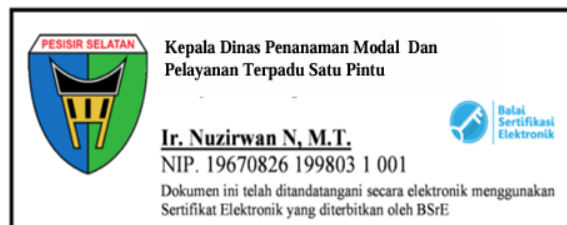
Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas Segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuh kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Survei ini menggunakan sampel sebanyak 151 orang responden yang merupakan para pemohon pelayanan terkait Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara bulan Juli - September tahun 2025 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 91,68 dengan kategori mutu pelayanan adalah A, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori SANGAT BAIK.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Painan, 1 Oktober 2025



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	1
1.3. Metode Pengumpulan Data	2
1.4. Dasar Pelaksanaan SKM	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	4
2.1. Analisis Responden	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4. Tren Nilai SKM	9
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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 besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yaitu pada Triwulan III Juli sampai September Tahun 2025 .
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 249 orang dan sampel sebanyak 151 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 151 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

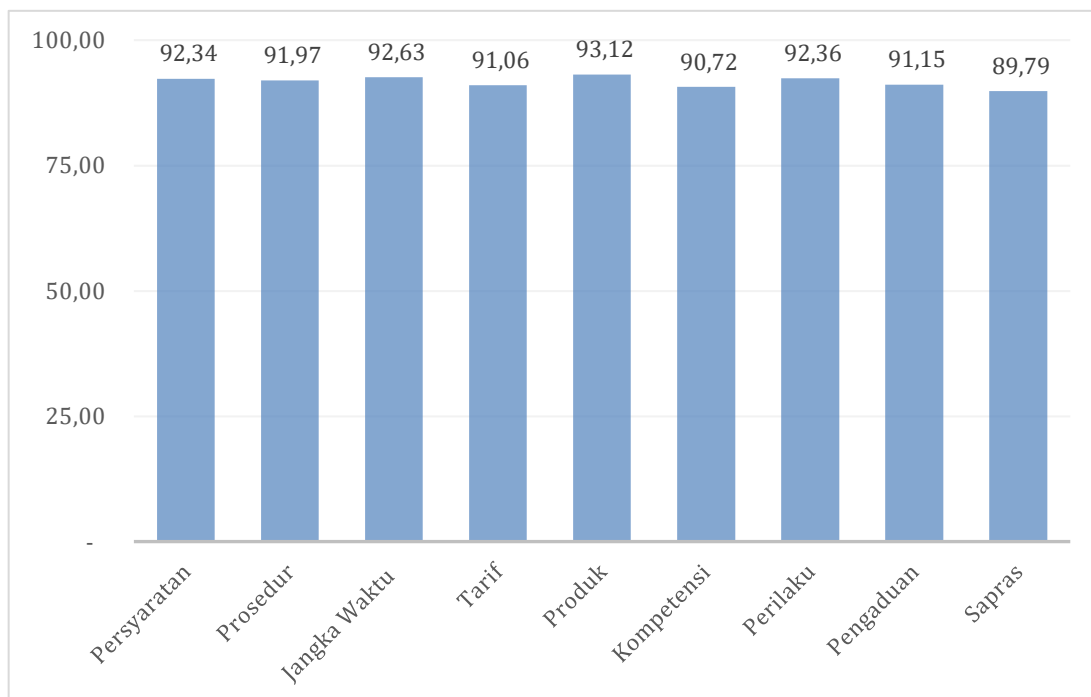
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	60	39%
		Perempuan	91	61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	15	10%
		SMA/Sederajat	55	36%
		D1/D2/D3	10	6%
		D4/S1	71	47%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	36	24%
		TNI	-	%
		POLRI	-	%
		Swasta	18	11%
		Wirausaha	16	10%
		Ibu Rumah Tangga	6	5%
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan	30	20%
		Pekerja Lepas/Freelance	-	
		Pensiunan		
		Lainnya	45	30%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	151	100%
		Disabilitas		%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		%
		Disabilitas Intelektual		%
		Disabilitas Mental		%
		Disabilitas Sensorik		%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Nomor Induk Berusaha/NIB	86	93,46	91,76	92,15	91,96	93,60	93,02	92,05	90,70	90,12	92,09
2.	SIP Sektor Kesehatan	40	91,56	90,83	93,75	90,21	93,75	88,13	91,04	93,75	91,25	91,59
3	Izin Operasional Sektor Pendidikan	25	92,00	93,33	92,00	91,00	92,00	91,00	94,00	89,00	88,00	91,37
Rerata IKM Per Unsur			92,34	91,97	92,63	91,06	93,12	90,72	92,36	91,15	89,79	91,68
IKM Unit Layanan			91,68									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasan serta komptensi merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai **terendah yaitu 89,79** Selanjutnya kompetensi perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 90,72 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana masih dirasakan kurang dirasa masih perlu perbaikan area pelayanan yang masih kurang optimal, berdasarkan umpan balik dari penerima layanan dan hasil evaluasi internal. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kompetensi pelaksana karena masih ada yang belum mengikuti pelatihan sehingga masih dirasakan kurangnya kualitas pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik

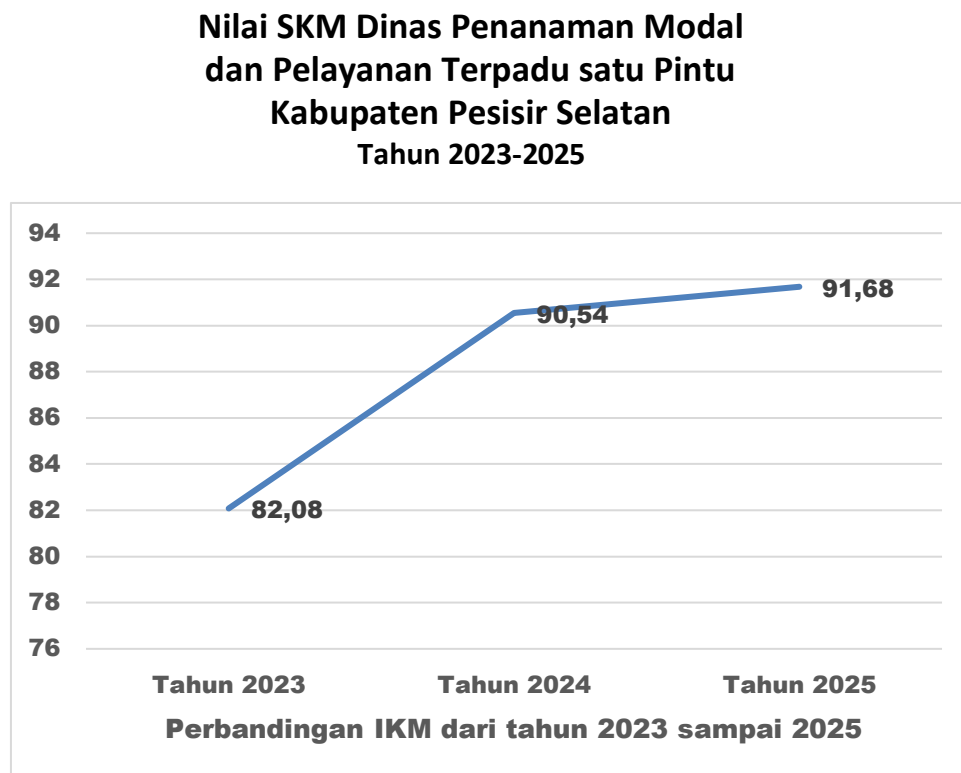
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan kompetensi pelaksana sehingga kualitas pelaksana dapat meningkat dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyusun perencanaan dan pengalokasi anggaran untuk pengembangan dan perbaikan sarana dan prasarana.	2026	Kepala Dinas
2.	Kompetensi Pelaksana	Mengirim petugas Layanan untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan bidangnya untuk meningkatkan kualitas petugas pelayanan	2026	Kepala Dinas
		Memsosialisasikan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memberi kesan yang baik kepada masyarakat.	Desember 2025	Kepala Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,14
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,00
3	Waktu Penyelesaian	89,00
4	Biaya/Tarif	90,14
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,86
6	Kompetensi Pelaksana	89,86
7	Perilaku Pelaksana	97,57
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,14
9	Sarana dan Prasarana	90,14

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur

terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melaksanakan pelayanan berbantuan/bergerak	sudah	Melakukan pelayanan berbantuan ke Kecamatan dan Nagari sebagai implementasi inovasi #cintaptsp Tantangan/Hambatan -Kurang lengkapnya persyaratan oleh pelaku usaha -kemampuan jaringan internet di masing-masing kecamatan	Dokumentasi pelayanan berbantuan
2	Mengadakan Bimtek dan pembinaan kepada petugas pelayanan	Sudah	Melaksanakan pelatihan kantor sendiri/PKS Tantangan/hambatan Minimnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan	Dokumentasi kegiatan
	Menginformasikan pada masyarakat sosial media DPMPTSP tentang standar pelayanan dan SOP	Sudah	Melalui Sosialisasi, Sosial Media, webside, Instagram, Youtube Tantang/hambatan Kemampuan jaringan internet di masing-masing Kecamatan dan Nagari	

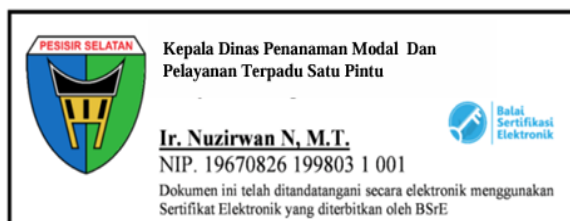
BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yang dilaksanakan pada Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 151 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatandi tahun 2025. Layanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha/NIB menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 151 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,68, dimana nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana serta Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Painan, 1 Oktober 2025



LAMPIRAN

1. KUESIONER

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

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



