



**PEMERINTAH KABUPATEN
PESISIR SELATAN**

DPMPTSP
KABUPATEN PESISIR SELATAN

**LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEY
KEPUASAN
MASYARAKAT**

2026

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 2026.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu 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 351 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 Januari - Juni tahun 2026 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 92,15 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 J u l i 2026

Kepala Dinas



AHMAD HIDAYAT, S STP, M Sc

Nip. 19830608 200112 1 002

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	5
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
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 (satu) tahun yaitu pada Semester 1 (Januari sampai Juni) Tahun 2026 . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 4.000 orang dan sampel sebanyak 351 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 351 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

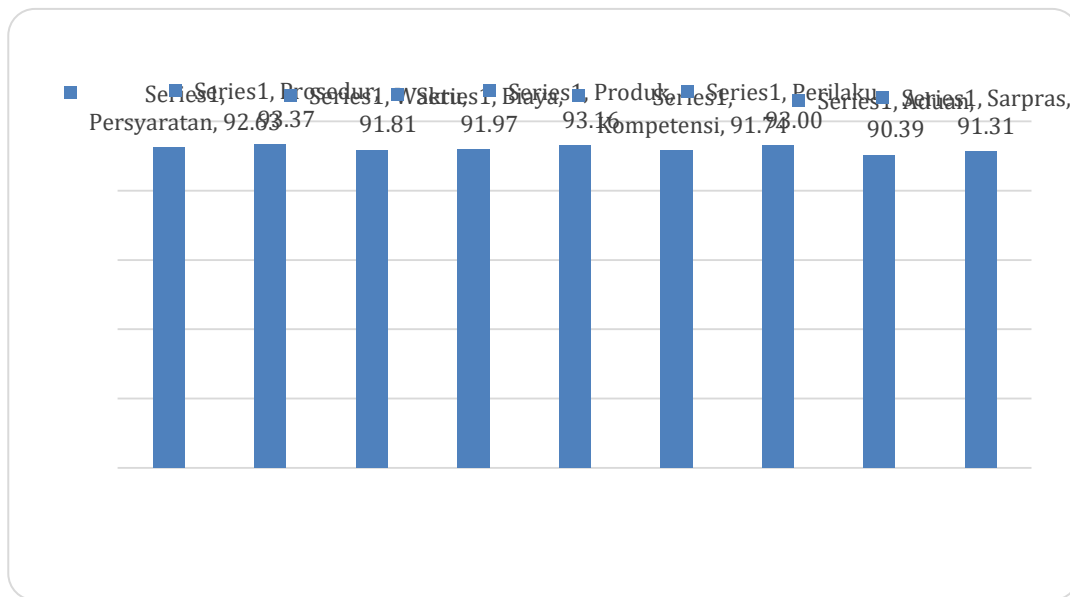
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	110	31,43%
		Perempuan	241	68,57%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	23	6,5%
		SMA/Sederajat	85	24%
		D1/D2/D3	32	9,1%
		D4/S1	211	60%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	93	26%
		TNI	-	%
		POLRI	-	%
		Swasta	45	12,8%
		Wirausaha	37	10%
		Ibu Rumah Tangga	18	5%
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan	39	11%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	0,8%
		Pensiunan	3	0,8%
		Lainnya	113	32%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	351	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 Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Nomor Induk Berusaha/NIB	151	94,29	93,1	91,72	91,94	93,87	91,23	92,72	90,4	91,06	92,26
2	SIP Sektor Kesehatan	140	91,25	93,39	91,96	92,02	92,5	92,14	93,15	90,18	91,61	92,02
3	Izin Operasional Sektor Pendidikan	60	91,67	94,03	91,67	91,94	92,92	92,08	93,33	90,83	91,25	92,19
Rerata IKM Per Unsur			92,63	93,37	91,81	91,97	93,16	91,74	93,00	90,39	91,31	92,15
IKM Unit Layanan			92,15									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa yang telah dipaparkan tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh Karena itu hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan terhadap semua unsur pelayanan, dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitunya aspek Penanganan Pengaduan saran dan masukan 90,39.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran yang diberikan oleh pemohon/pelaku usaha, maka akan ditindaklanjuti dari semua unsur pelayanan, walaupun nilai dari unsur tersebut tidak termasuk nilai yang rendah. Ini dimaksudkan agar kedepannya tidak terjadi kelemahan-kelemahan dari setiap unsur, sehingga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

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 Sosialisasi sarana atau media konsultasi dan pengaduan serta monitoring dan evaluasi secara berkala, sehingga kualitas pelaksana dapat meningkat dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami

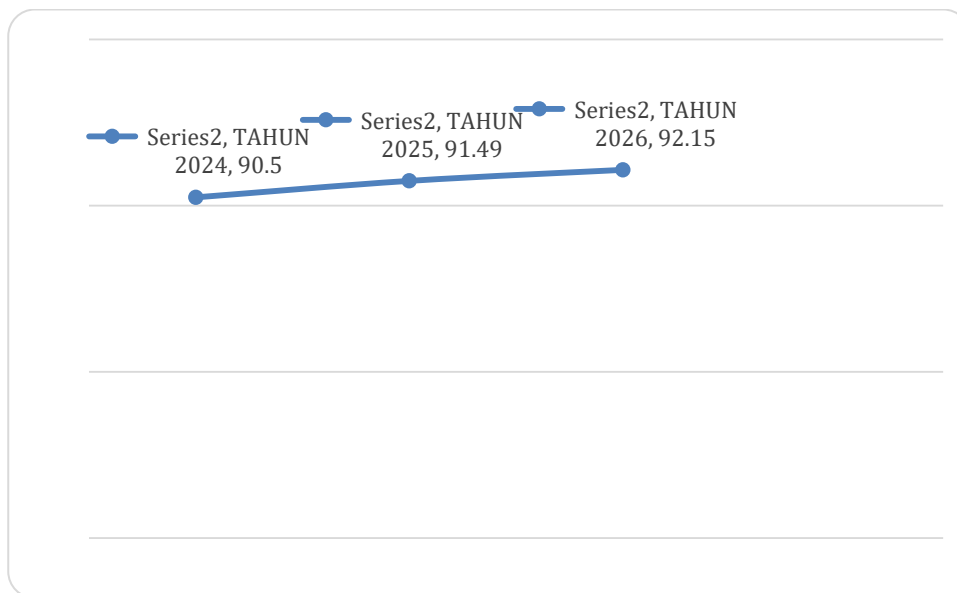
susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Sosialisasi sarana atau media konsultasi dan pengaduan kepada pengguna layanan. - Monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan perizinan dan Non Perizinan	1 (satu) Bulan	Kepala Dinas Sekretaris Bidang PTSP

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut adalah Tren Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari tahun 2024 sampai dengan 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu satu Pintu
Kabupaten Pesisir Selatan
Tahun 2024-2026**



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	93,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,75
3	Waktu Penyelesaian	92,13
4	Biaya/Tarif	92,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,63
6	Kompetensi Pelaksana	90,88
7	Perilaku Pelaksana	92,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,88
9	Sarana dan Prasarana	89,88

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 menindak lanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 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	Melakukan Perbaikan, Penambahan dan Peremajaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Sudah	- Penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti pendingin ruangan/AC, kursi tamu. Apart, Meja layanan. - Memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada untuk memenuhi kekurangan pada ruangan pelayanan - Penambahan petugas kebersihan untuk peningkatan kebersihan ruangan pelayanan, dan toilet	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yang dilaksanakan pada Semester I mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 351 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan di tahun 2026. 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 92,15, dimana nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada unsur Penanganan Pengaduan saran dan masukan dalam merespon aduan masyarakat.
- 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, 30 Juni 2026

Kepala Dinas



AHMAD HIDAYAT, S STP, M Sc

Nip. 19830608 200112 1 002

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
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

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
- a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- 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)



