



DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KOLAKA

Dinas Penanaman Modal PTSP  
dan  
Mall Pelayanan Publik  
Kabupaten Kolaka

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI**

# 2024

DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. KOLAKA  
Jl. Mekongga Indah Kodepos 93511 Kel. Lamokato Kolaka, Kolaka

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisor/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester Pertama Tahun 2024 dapat selesai. Buku ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Kolaka. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Kolaka, Juni 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KAB. KOLAKA



SUYANTO, SP. M.Si.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.19670717 199512 1 004

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR LAMPIRAN.....	4
BAB I.....	5
PENDAHULUAN .....	5
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Maksud dan Tujuan.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Sasaran Dan Manfaat.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Ruang Lingkup Survei SKM.....</b>	<b>9</b>
BAB II.....	10
METODOLOGI PENGUKURAN .....	10
<b>2.1 Konsep dan Definisi.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Variabel Survei .....</b>	<b>10</b>
<b>2. 3 Responden.....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Bentuk Jawaban .....</b>	<b>13</b>
<b>2.6. Metode Pengolahan Data.....</b>	<b>14</b>
<b>2.7 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....</b>	<b>15</b>
<b>2.8 Penyusunan Laporan .....</b>	<b>15</b>
BAB III.....	16
HASIL PENGUKURAN SKM.....	16
<b>3.1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal Dan     Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka Semester Pertama Tahun 2024.</b>	<b>16</b>
<b>3.1.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal Dan     Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka Tahun 2024. ....</b>	<b>19</b>
BAB IV .....	21
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	21
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>21</b>
<b>4.2 Rekomendasi.....</b>	<b>22</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Judul	Halaman
1.	Lampiran 1	Kuisisioner	1 - 2
2.	Lampiran 2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	1
3.	Lampiran 3	Perhitungan IKM	1 - 5

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka adalah **Mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu pintu Mudah , Cepat Transparan dan Prima, Memberikan Kepastian hukum Kepada Masyarakat, Meningkatkan Iklim Investasi yang kondusif, mewujudkan SDM Pengelola Perizinan Yang memiliki Integritas dan Profesional, Mrmbangun Sistem Pelayanan Terpadu Yang Berbasis Kompetensi Dan Teknologi Informasi , Membangun dan Mengembangkan Kebijakan Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yang Bertanggung jawab dan Berkelanjutan.** Meningkatkan Pelayanan Prima Dibidang Perizinan Untuk Meningkatkan Iklim Investasi Berkelanjutan Dengan Dukungan Aparatur Yang Profesional. Hal ini sejalan dengan Visi pemerintah Kab. Kolaka 2019 – 2024 tepatnya pada misi ke 2 yakni Meningkatkan Kinerja Eklonomi Melalui Ekonomi Kerakyatani dan pencapaian prioritas pembangunan Kab. Kolaka pada penguatan struktur dan penanggulangan kemiskinan, dengan pemantapan reformasi birokrasi yang berbasis elektronik serta peningkatan pelayanan Pemerintah Lini depan. Yang dimaksudkan untuk menciptakan kondisi pemerintahan yang mengutamakan Pelayanan prima kepada masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) aparatur yang memiliki kompetensi, professional serta menjamin kepastian dalam jenjang karir serta promosi jabatan. Faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (clean goverment) dan kepemerintahan yang baik (good governance) adalah : partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Kolaka reformasi birokrasi merupakan komitmen visi pembangunan sebagaimana telah dituangkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Implementasi reformasi birokrasi diwujudkan pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hingga tingkat kelurahan. Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka. Persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh stakeholder pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Harapannya adalah agar Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka dapat lebih maju melayani kebutuhan dan respon dari masyarakat.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: Cepat, tepat, transparan dan memiliki kepastian hukum bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan assesment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang

tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka. Tujuan penyusunan SKM ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

## 1.3 Sasaran Dan Manfaat

Sasaran penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;



- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.4 Ruang Lingkup Survei SKM**

Survei SKM Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka Semester Pertama Tahun 2023 dilaksanakan di lingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka;

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Konsep dan Definisi**

Pada dasarnya pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di 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. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (Satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (Empat).

#### **2.2 Variabel Survei**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, 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 besarnya 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.

**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. 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).

### **2. 3 Responden**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung.

### **2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara via sarana telekomunikasi telepon atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan atau menghubungi via telepon masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dalam kurung waktu antara Bulan Januari – Juni 2024.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survey) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas.

3. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui Tiga tahapan yaitu:

1. Entry data, adalah memasukkan data kedalam tabel isian ke dalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
2. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan,
  - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,071.
  - c. Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

## 2.5 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tahapan yang tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah efektif.

## 2.6. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

$$SK M = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unit}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

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

## 2.7 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategorisasi Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## 2.8 Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

### **BAB III**

#### **HASIL PENGUKURAN SKM**

##### **3.1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka Semester Pertama Tahun 2024.**

Untuk mendapatkan Hasil survey secara obyektif, perlu diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama dari setiap responden. Hal tersebut akan mempengaruhi penilaian berdasarkan emosi, kemampuan mencerna dan menganalisa pertanyaan serta kebiasaan atau metode yang sering dijumpai dilingkungan kerja responden. Dari 115 orang Responden dapat dikelompokkan sebagai berikut :

###### **3.1.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh Laki-laki yang mencapai 49%, dan 51% sisanya Perempuan. Nampak bahwa masyarakat pengguna pelayanan didominasi oleh Perempuan. Secara rinci jumlah responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Nomor	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	57 Orang	49%
2	Perempuan	59 Orang	51 %
Jumlah Total		116 Orang	100%

Sumber : Data primer diolah



### 3.1.2 Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan.

Berdasarkan sjenjang pendidikan, responden didominasi oleh lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) /Sederajat yang mencapai 41% , kemudian diikuti oleh lulusan D1-D3 sebesar 26%, lulusan Sarjana Strata Satu (S1) 25%, Lulusan SLTP sebesar 6 %, lulusan SD kebawah sebesar 2 %, dan lulusan S2 sebesar 0%. Nampak bahwa masyarakat pengguna layanan ini didominasi oleh lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas ( SLTA ). Secara rinci jumlah responden menurut jenjang pendidikan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3  
Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan

Nomor	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD Kebawah	2 Orang	2%
2.	SLTP	7 Orang	6%
3.	SLTA	48 Orang	41%
4.	D1 – D3	30 Orang	26 %
5.	S1	29 Orang	25%
6.	S2 Ke atas	0 Orang	0 %
T o t a l		116 Orang	100 %

Sumber : Data Primer diolah

### 3.1.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden didominasi oleh Wiraswasta/Usahawan mencapai 46% kemudian diikuti oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 28%, Pegawai Pemerintah (PNS/TNI/POLRI) sebesar 15%, Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 8% dan lainnya 3% dan tidak ada responden yang tidak berstatus. Secara rinci jumlah responden menurut jenis pekerjaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
1.	PNS/TNI/POLRI	17 Orang	15%
2.	Wiraswasta/Usahawan	53 Orang	46%
3.	Pelajar/Mahasiswa	33 Orang	28%
4.	IRT	9 Orang	8%
5.	Lainnya	4 orang	3 %
T O T A L		116 Orang	100%

Sumber : Data Primer diolah

### 3.2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kolaka Tahun 2024.

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka pada masing –masing unsur dapat dilihat pada pada Tabel berikut:

Tabel 5  
Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kolaka semester Pertama Tahun 2024 Per Unsur Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Kode Unsur	Nilai Interval SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	2	3	4	5	6
1.	Persyaratan	U-1	3,15	B	Baik
2.	Prosedur	U-2	3,37	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	U-3	3,60	A	Sangat Baik
4.	Biaya / tarif	U-4	3,79	A	Sangat Baik
5.	Produk Layanan	U-5	3,63	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	U-6	3,59	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	U-7	3,48	A	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	U-8	3,72	A	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	U-9	3,64	A	Sangat Baik
Rata - Rata			3,55	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas nilai rata – rata yang diperoleh dari masing – masing unsur layanan adalah **3,55** dengan mutu pelayanan **A** dengan persepsi kinerja **sangat baik**.

Dari Nilai Per Unsur layanan di atas dapat pula di ketahui Nilai Rata – rata tertimbang sebagai berikut :

Tabel 6  
 Nilai Rata – Rata Tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Kolaka  
 Semester Pertama Tahun 2024 Per Unsur Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Kode Unsur	NRR tertimbang
1	2	3	4
1.	Persyaratan	U-1	0,35
2.	Prosedur	U-2	0,37
3.	Waktu Pelayanan	U-3	0,40
4.	Biaya / tarif	U-4	0,42
5.	Produk Layanan	U-5	0,40
6.	Kompetensi Pelaksana	U-6	0,40
7.	Perilaku Pelaksana	U-7	0,38
8.	Sarana dan Prasarana	U-8	0,41
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	U-9	0,40
<b>Jumlah</b>			<b>3, 52</b>

*\*Sumber Kuisisioner di Olah*

Nilai Rata – rata tertimbang di peroleh dengan mengalikan Nilai rata-rata dengan Nilai Penimbang yang besarnya ditetapkan sebesar 0,11. Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa besaran Nilai Rata-rata tertimbang adalah **3,52**. Nilai Rata-Rata Tertimbang ini digunakan sebagai Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan. Untuk memudahkan Interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka Nilai rata-rata tertimbang di atas dikonversikan dengan nilai Dasar 25.

Dengan Demikian maka Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka adalah **3,52 X 25 = 87,93** , Mutu Pelayanan **B** dengan Interpretasi **BAIK**.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Kolaka untuk unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka Semester Pertama tahun 2024 secara keseluruhan sebesar 93,230. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 nilai SKM tahun 2021 tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A, yang berarti bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka adalah “Sangat Baik”.
2. Kualitas kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka dengan interpretasi Sangat baik ini, dapat terus dijadikan pemicu untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

#### 4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka kami mengusulkan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka harus terus berupaya meningkatkan kualitas untuk senantiasa dapat mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan interpretasi Sangat Baik ini.
2. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kolaka dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan : Meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dengan menciptakan proseduran mekanisme kerja yang mudah, sederhana dan singkat, serta mempermudah persyaratan pelayanan. Memperbaiki kenyamanan lingkungan pelayanan baik berupa kantor pelayanan, ruang tunggu serta menyangkut peralatan, fasilitas, dan sarana prasarana pelayanan bagi masyarakat.

Kolaka, Juni 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KAB. KOLAKA



SUYANTO, SP. MSI.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.19670717 199512 1 004

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaran Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.



**PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Mekongga indah Fax / ☎ (0405) 2321845 Kolaka 93515  
Email. [dpmpstpkik@gmail.com](mailto:dpmpstpkik@gmail.com)

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KAB. KOLAKA**

Tanggal Survey :

Jam  
Survey

☐ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ Lainnya.....

Jenis Layanan yang diterima :

.....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
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.	Tidak wajar	1
b.	Kurang wajar	2
c.	Wajar	3
d.	Sangat wajar	4



5.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan a. Tidak sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Lampiran 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN KOLAKA**  
**SEMESTER PERTAMA TAHUN 2024**

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN</b>
<b>87,93</b>	<b>RESPONDEN</b> JUMLAH : 116 Orang JENIS KELAMIN : L = 57 / P = 59 PENDIDIKAN : SD = 2 Orang K SMP = 7 Orang o SMA = 48 Orang l DIII = 30 Orang a S1 = 29 Orang k S2 = 0 Orang a Periode Survey = Januari s/d Juni 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN  
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kolaka,        Juni 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) KAB. KOLAKA



SUYANTO, SP. MSi.

Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.19670717 199512 1 004

Lampiran 3.

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN TAHUN 2024**

UNIT PELAYANAN : **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KAB. KOLAKA**  
 ALAMAT : Jl. Mekongga Indah, Kolaka  
 Telp/Fax : (0405) 23218451 Kolaka 93516

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	2	2	2	2	1	3	4	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	1
11	4	4	4	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	4	3	4	4
19	3	3	3	4	4	3	3	4	3
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3
21	3	4	4	4	3	3	3	4	2
22	3	3	2	3	2	3	2	4	3
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	3	4	4	3	3	3	4	4	3
25	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	4	4	3	4	3
27	3	3	3	3	4	4	3	3	3
28	3	4	4	4	2	3	3	4	4
29	3	3	4	3	4	4	3	4	4
30	4	3	3	4	4	3	3	4	3
31	3	4	3	3	4	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	2
34	4	3	2	4	2	2	2	3	3

[illegible]

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	4	4	3	4	4
83	4	4	3	4	3	4	3	3	4
84	3	3	4	4	4	4	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	3	4	4	4	4	4	4	3	4
91	4	3	3	4	3	4	3	4	4
92	3	3	4	4	3	4	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	3	3	3	3	4
95	1	2	3	4	3	3	3	3	3
96	1	3	3	4	3	3	3	3	4
97	2	3	4	4	4	4	4	4	4
98	2	3	4	4	4	4	4	4	4
99	2	3	3	4	4	4	4	4	4
100	1	2	4	3	3	3	3	3	3
101	2	2	3	4	3	3	4	4	4
102	2	3	3	4	4	4	4	4	4
103	1	2	3	4	3	3	3	2	3
104	2	3	4	4	4	4	4	4	4
105	2	3	3	3	3	3	4	4	4
106	2	3	3	4	4	4	4	4	4
107	2	3	4	4	3	3	4	4	4
108	2	2	3	4	3	3	3	3	4
109	1	2	2	4	3	3	3	3	4
110	2	3	4	4	4	3	4	4	4
111	1	2	3	4	3	3	4	3	4
112	1	2	3	4	3	3	4	4	3

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
113	2	1	3	4	4	4	3	4	4	
114	2	2	4	4	3	3	4	3	3	
115	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
116	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
Total Nilai Per Unsur	365	391	418	440	421	417	404	431	422	
Total Unsur yang Terisi	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur : Total Unsur Yg Terisi	3,15	3,37	3,60	3,79	3,63	3,59	3,48	3,72	3,64	3,55
NRR tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11*)	0,35	0,37	0,40	0,42	0,40	0,40	0,38	0,41	0,40	3,52
IKM Unit Pelayanan (Total SKM x 25) **)										87,93 (BAIK)

**Keterangan :**

U1 - U9 = Unsur-unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Persyaratan	3,15
U2	Prosedur	3,37
U3	Waktu Pelayanan	3,60
U4	Biaya / Tarif	3,79
U5	Produk Layanan	3,63
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59
U7	Perilaku Pelaksana	3,48
U8	Sarana dan Prasarana	3,72
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,64

**IKM UNIT PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99