

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



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN MINAHASA**  
**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

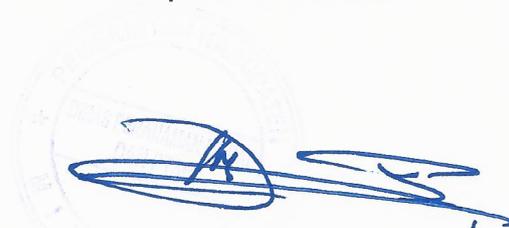
Puji Syukur di panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenaanNya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tahun 2023 dapat disusun. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Sangat diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tondano, September 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Minahasa



Mekry J. Sondey, SE, M.Si  
NIP. 19660506 199003 1 013

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III .....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>

## **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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Minahasa, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa melalui seksi Koordinasi dan Peningkatan Layanan. Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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 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.

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, ketrampilan 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Januari -Agustus 2023	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus-September 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan periode survei. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan. Jumlah sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 54 orang.

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	1
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	4	4	4	3	3	3	4
9	3	4	3	4	3	3	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4
13	4	3	4	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4

21	4	3	4	4	4	3	4	3	4
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	4	3	4	4	3	4	3	4
46	3	4	3	4	3	4	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	4	4	3	4	4	3	3	3	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
A. Nilai Per Unsur (3.080)	<b>182</b>	<b>185</b>	<b>181</b>	<b>213</b>	<b>186</b>	<b>184</b>	<b>187</b>	<b>182</b>	<b>210</b>
B. NRR Per Unsur (32.53)	<b>3,37</b>	<b>3,43</b>	<b>3,35</b>	<b>3,94</b>	<b>3,44</b>	<b>3,41</b>	<b>3,46</b>	<b>3,37</b>	<b>3,89</b>
C.NRR Tertimbang Per Unsur (3.57)	<b>0,37</b>	<b>0,38</b>	<b>0,37</b>	<b>0,43</b>	<b>0,38</b>	<b>0,37</b>	<b>0,38</b>	<b>0,37</b>	<b>0,43</b>
<b>NILAI IKM UNIT PELAYANAN</b>									<b>87,08</b>

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

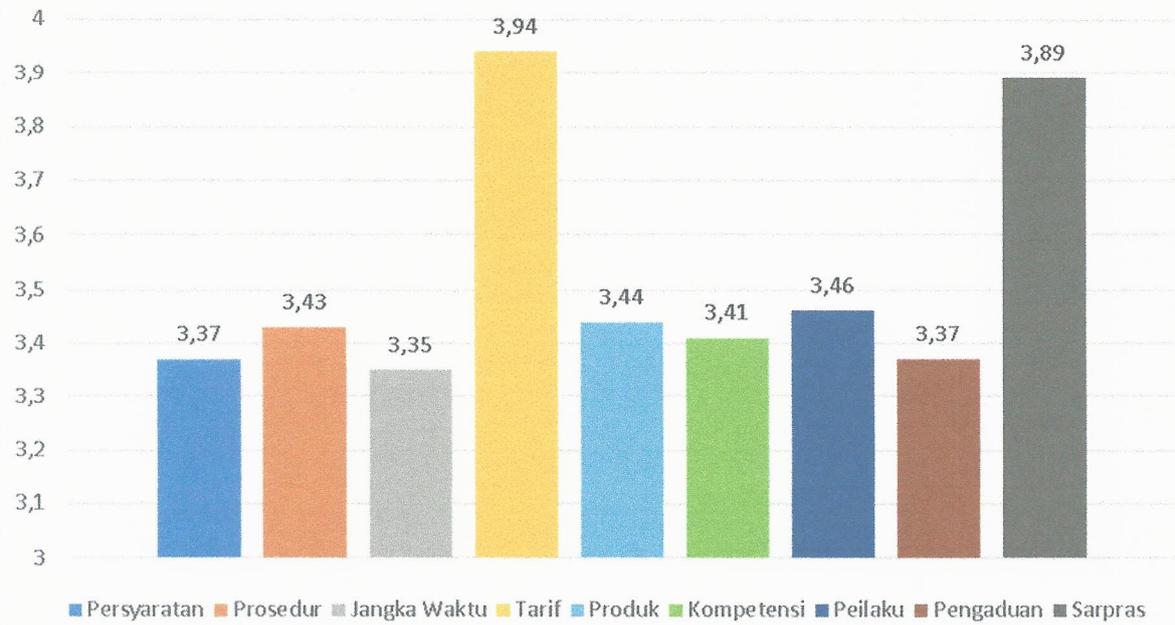
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	42	78%
		PEREMPUAN	12	22%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	8	15 %
		DIII	9	16%
		SI	35	65 %
		S2	2	4 %

### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.37	3.43	3,35	3,94	3,44	3,41	3,46	3,37	3,89
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM	Unit	<b>87,08 (Baik)</b>								
Layanan										

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Unsur pada DPMPTSP Kabupaten Minahasa Tahun 2023



## 2.1 Indikator Penilaian

Pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di tahun 2023, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa mengelompokkan indikator penilaian pada Layanan, Transparansi dan Integritas.

Untuk indikator layanan terdapat beberapa unsur yang di lihat yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Produk Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan dan Sarana Prasarana. Selanjutnya untuk Indikator Transparansi, unsur yang di nilai adalah Biaya/Tarif dan Waktu Pelayanan. Sedangkan pada indikator Integritas, unsur yang di nilai adalah Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.

Berdasarkan pengolahan data pada unsur pelayanan yang dikelompokkan pada tiga indikator tersebut di atas, di dapat hasil sebagai berikut :

### 1. Indikator Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI RATA RATA PER UNSUR	KATEGORI
1	Persyaratan	3,37	Baik
2	Prosedur	3,43	Baik
3	Produk Layanan	3,44	Baik
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	Baik
5	Sarana dan Prasarana	3,89	Baik

### 2. Indikator Transparansi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI RATA RATA PER UNSUR	KATEGORI
1	Biaya / Tarif	3,94	Baik
2	Waktu Pelayanan	3,35	Baik

### 3. Indikator Integritas

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI RATA RATA PER UNSUR	KATEGORI
1	Kompetensi Pelaksana	3,41	Baik
2	Perilaku Pelaksana	3,46	Baik

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah, begitu juga Kompetensi Pelaksana serta Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai yang rendah.
2. Sedangkan Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana, diikuti Biaya/tarif yang mendapatkan nilai tertinggi.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Kurangnya informasi terbaru dalam pengurusan izin melalui sistem OSS RBA ”.
- “Pelayanan ditingkatkan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan dan waktu pelayanan perizinan yang dianggap kurang sesuai atau masih dirasakan sulit oleh pelaku usaha/masyarakat.
- Layanan pengaduan secara online/melalui website sebenarnya sudah tersedia namun belum ada masyarakat/pelaku usaha yang menggunakannya dan masih langsung datang ke lokasi layanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

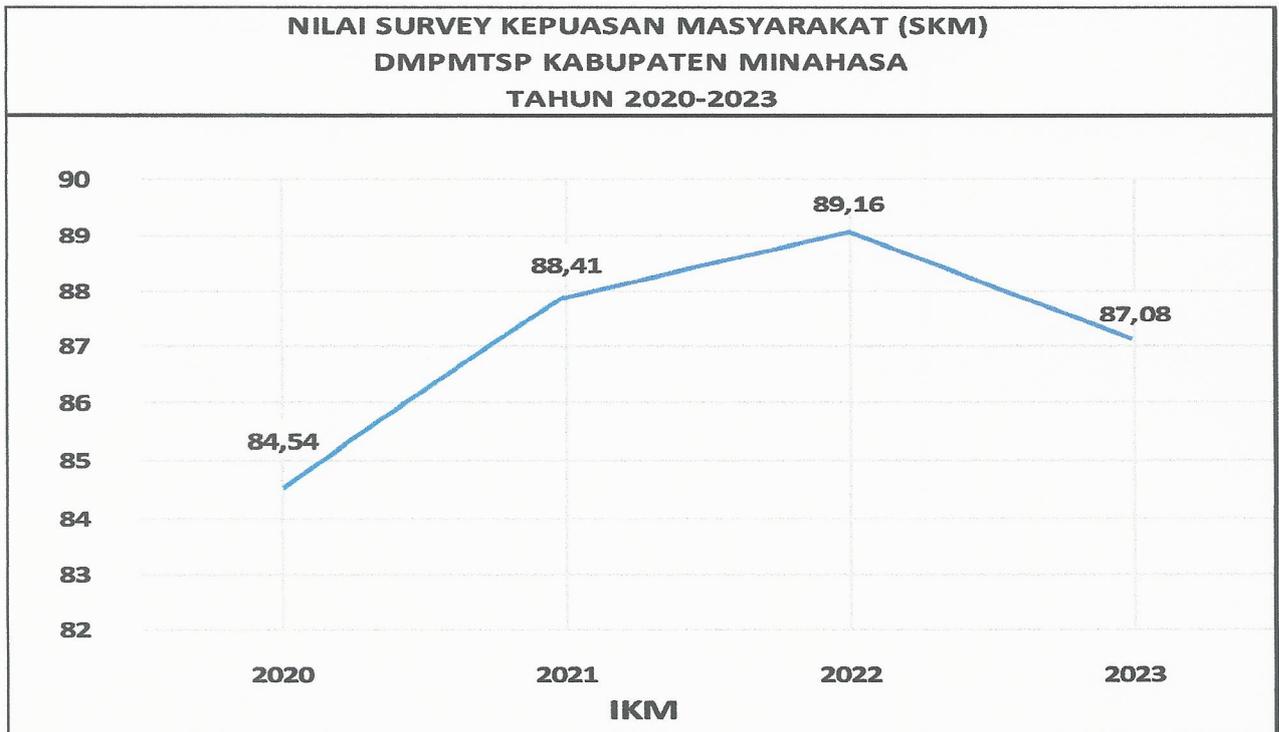
## RENCANA TINDAK LANJUT:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan, Jangka waktu	Melakukan sosialisasi tentang OSS	√	√	√	√	DPMPTSP
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi	√	√	√	√	DPMPTSP
		Menyusun SOP Pengaduan				√	DPMPTSP (Kasi Informasi, Konsultasi dan Pengaduan)

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit 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 layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa dapat dilihat melalui grafik berikut :

**TREN NILAI SKM :**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan fluktuatif pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa berada pada angka 87,08 dan berada pada kategori Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Biaya/Tarif serta Sarana dan Prasarana. Sedangkan kepuasan responden paling rendah adalah Waktu Pelayanan.