LAPORAN
KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BULAN APRIL 2025

KANTOR GUBERNUR MALUKU UTARA LANTAI III

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

DAFTAR ISI

Daftar Isi ..... **i**

BAB I

PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM **3**

2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 9
2.5 Penentuan Jumlah Responden 10

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **11**

3.1 Jumlah Responden SKM 11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 12

BAB IV .....

ANASLISIS HASIL SKM **13**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 13
4.3 Tren Nilai SKM 14

BAB V .....

KESIMPULAN **16**

LAMPIRAN **17**

1. Kuesioner 17
2. Pengaduan 18
3. SKM Barcode/Online 19
4. Hasil Pengolahan Data 20
5. Dokumentasi Lainnya terkait SKM 23

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik.Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal – hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat.**Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan. Melalui Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayana publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey SKM yang dilaksanakan setiap 1 (satu) bulan sekali oleh DPMPTSP Provinsi Maluku Utara, juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor tentang Pedoman Penyusunan Indeks 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan DPMPTSP Provinsi Maluku Utara dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari Pelaksanaan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensip tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 1 (satu) bulanan, atau 3 (tiga) bulanan (triwulan),atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara menggunakan Survei Periodik yaitu pemberi layanan secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali.

2.2 Metode Pengumpulan Data

a. Metode dan Unsur Survei

Dalam melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala Psikometik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sesorang 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. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya 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

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek)dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidakdibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : Pembuatan KTP,biayaoleh UU dinyatakan gratis.

Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

b. Langkah-langkah penyusunan SKM

Angka indeks yang diperoleh merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

1. Penetapan Pelaksana

   Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

   a. Kuesioner

      Pada penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (lampiran I).

   b. Bagian dari kuesioner

      Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

      Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey.

      Bagian II : Identitas responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden terhadap layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

yang di peroleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu / jam responden saat survey.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pertanyaan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan dipilihan berganda. Bentuk jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) katagori, yaitu :

1. **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
2. **Kurang baik** diberi nilai persepsi 2;
3. **Baik diberi** nilai persepsi 3; dan
4. **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

C. Tekhnik Pengumpulan Data

Adapun Metode Pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :

1) Unit Pelayanan sendiri,walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei,dapat melibatkan unsure pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Untuk independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

d. Langkah Langkah Pengolahan Data

Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :

a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.

b. Dalam menghitung Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

N = Bobot Nilai Per Unsur

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

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

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}\ X\ Nilai\ penimbang$$

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

d. Untuk memudahkan interprestasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengn nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ X\ 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

a. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan

b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1. Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :

Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.

a. Dalam menghitung Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

N ; Bobot Nilai Per Unsur

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

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

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}\ X\ Nilai\ penimbang$$

c. Untuk memudahkan interprestasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ X\ 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

a. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan

b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan (X)**	**Kinerja Unit Pelayanan (y)**
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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 tiap 1 (satu) bulan dalam kurung waktu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (Dua) hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	**Kegiatan**	**Waktu Pelaksanaan**	**Jumlah Hari Kerja**
1.	Persiapan	28 Maret 2025	1
2.	Pengumpulan Data	28 Maret 2025	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	28 Maret 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Maret 2025	1

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Untuk menetukan jumlah responden /sampel penelitian mengunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan . Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan dengan rumus:

$S = \{\lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q\}$

Dimana :

S = jumlah Sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = '0,0

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **6** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

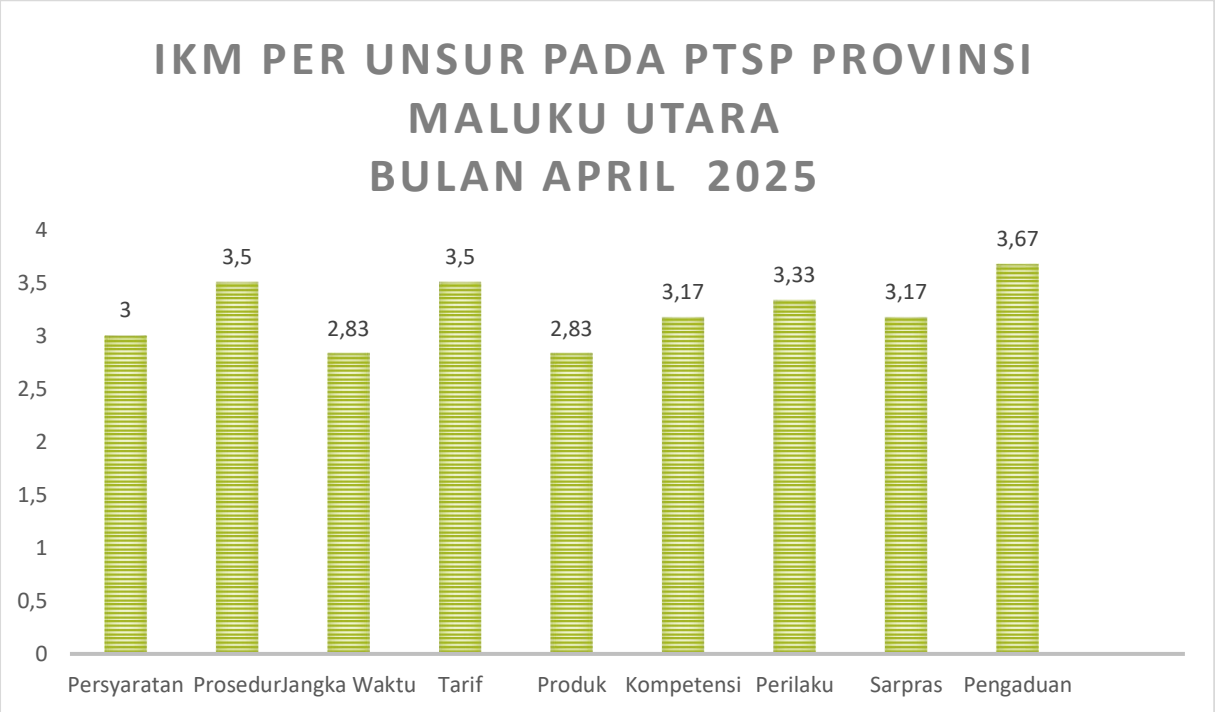
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	67%
		PEREMPUAN	2	33%
		Tidak Mengisi	0	0%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	50%
		DIII	1	17%
		SI	2	33%
		S2	0	0%
		Tidak Mengisi	0	0%
3	PEKERJAAN	TIDAK BEKERJA	2	33%
		PETANI	0	0%
		PNS/TNI/POLRI	0	0%
		WIRASWASTA	3	50%
		Lainnya	1	17%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

3.2 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	3,00	3,50	2,83	3,50	2,83	3,17	3,33	3,17	3,67
Kategori	B	B	C	B	C	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	79,75 (B Atau BAIK)								



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Waktu dan Kesesuaian Produk Pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai rendah yaitu **2.38** tergolong **CUKUP**.
2. Sedangkan delapan unsur mendapatkan nilai tinggi yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Biaya/Tarif, Kompetensi/Kemampuan Petugas, Prilaku Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, dengan nilai IKM berturut-turut adalah **3.00, 3.50, 3.50, 3.17, 3.33, 3.17** dan **3,67**

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan pada bulan **April** 2025, dan terlampir dalam laporan pengaduan **April** 2025.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara sebagai berikut :

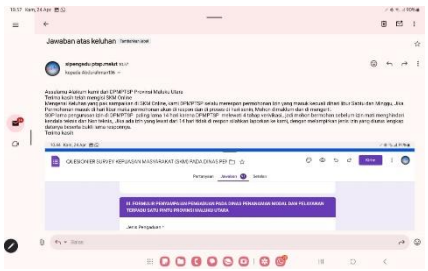
Tabel 1.
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Propinsi Maluku Utara Bulan April Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			April	Tahun	
1	Kecepatan Waktu	Menjelaskan ke pemohon bahwa SOP Perizinan 14 Hari , lama	✓	2025	DPMPTSP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

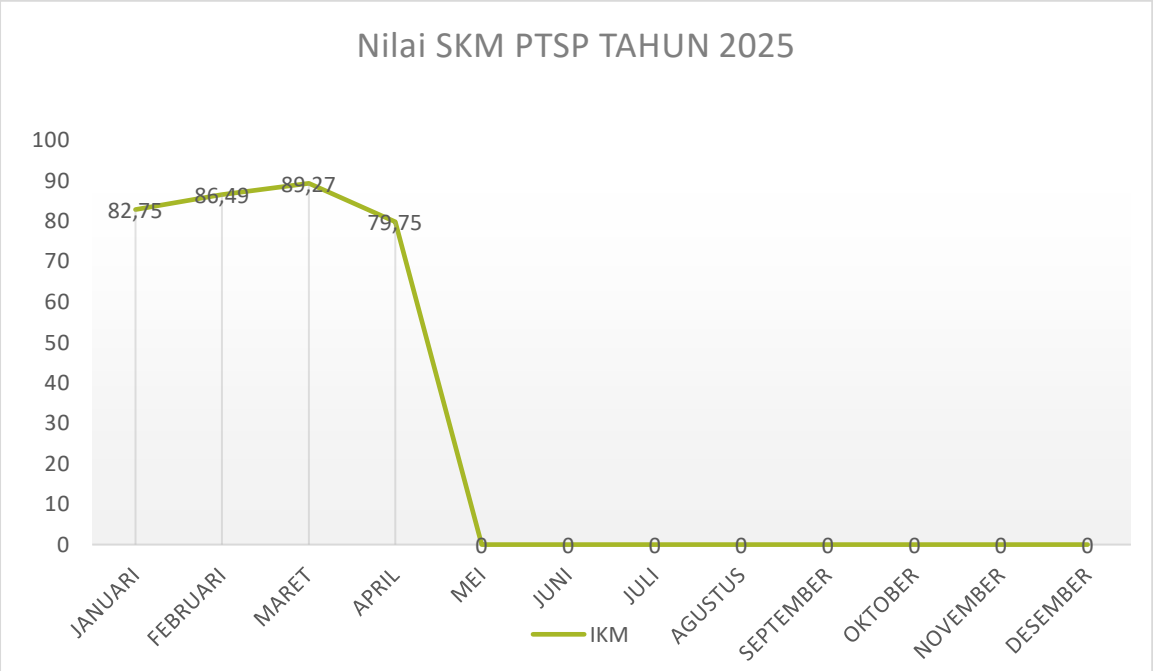
		proses periznan telah tersedia di website DPMPTSP dan diruang Pelayanan			
2	Kesesuain Produk Pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Produk melayanan tersedia dalam website dan tersedia manual book di ruang pelayanan	✓	2025	DPMPTSP

4.2.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut (April 2025)

No	Prioritas Unsur	Tindak Lanjut	Bukti Dukung
1.	Kecepatan Waktu	Menjelaskan ke pemohon bahwa SOP Perizinan 14 Hari dan diupayakan perbaikan sistem sisuperdoko secepatnya	
2	Kesesuain Produk Pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Produk melayanan tersedia dalam website dan tersedia manual book di ruang pelayanan	

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** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan data diatas pada bulan **April** mencetak nilai yang memuaskan yaitu berada pada nilai **79,75** dan berada pada kategori **BAIK.**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan **April** dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **79,75**.
2. Kecepatan Waktu dan Kesesuaian Produk Pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai rendah yaitu **2.38** tergolong **CUKUP**.
3. Sedangkan delapan unsur mendapatkan nilai tinggi yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur, Biaya/Tarif, Kompetensi/Kemampuan Petugas, Prilaku Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, dengan nilai IKM berturut-turut adalah **3.00, 3.50, 3.50, 3.17, 3.33, 3.17** dan **3,67**

Sofifi, 05 Mei 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DPMPTSP
PROVINSI MALUKU UTARA

BAMBANG HERMAWAN, S.E, M.Si
Pembina Utama Madya

LAMPIRAN

1. Kuesioner

QUESIONIER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI MALUKU UTARA

I. DATA PEMOHON

Tanggal Survei	:	**Jam Survei :**	☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 15.00
Jenis Kelamin	:	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan	
Pendidikan	:	☐ Tidak Sekolah ☐ SLTA ☐ S2/sederajat ☐ SD ☐ Diploma/sederajat ☐ SLTP ☐ S1/sederajat	
Pekerjaan	:	☐ Tidak Bekerja ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Petani ☐ Wiraswasta	
Umur	:	Tahun	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf, sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten..
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	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.
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	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.
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.		

(Setelah diisi, mohon dikembalikan ke Front Office/Loket Pendaftaran).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

2. Pengaduan

FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI MALUKU UTARA
SOFIFI

JENIS PENGADUAN (*)	☐ Saran/Pertanyaan/Informasi	☐ Pengaduan/Keluhan/Masalah

ISI PENGADUAN

DATA PELAPOR

Nama Pelapor (*)	:	
Umur (*)	:	Tahun
Jenis Kelamin (*)	:	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
Alamat Pelapor (*)	:	
Nomor Telepon/HP (*)	:	
Email (*)	:	

Keterangan :
(*) Wajib Diisi

Untuk dapat segera ditindaklanjuti, Pengaduan yang disampaikan ini hendaknya *menyertakan Informasi yang Relevan dan Lengkap, seperti Nama, Lokasi dan Pelaku yang diadukan.*

Harap diisi dengan *Lengkap dan Benar*.
Pengaduan anda akan ditangani semestinya dan kerahasiaan Pengirim dijamin.

Sofifi, ...

(.....)

3. SKM Barcode/Online

4. Hasil Olah Data SKM

BULAN : April 2025

Tgl Survei	Jam Survei	JK	Kode Pend.	Pendidikan	Kode Pkrj.	Pekerjaan	Umur	NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET
1	2		4		5		6	1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TM
29/04/2025	08.00 WIT	L	4	SMU / SLTA	4	Wiraswasta	42	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
21/04/2025	08.00.WIT	L	4	SMU / SLTA	4	Wiraswasta	54	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
30/04/2025	08.00.WIT	P	6	S1 / Sederajat	1	Tidak Bekerja	22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
27/03/2025	08.00.WIT	P	5	Diploma / Sederajat	1	Tidak Bekerja	20	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
26/04/2025	08.00.WIT	L	4	SMU / SLTA	5	-	45	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
23/04/2025	08.00.WIT	L	6	S1 / Sederajat	4	Wiraswasta	49	6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	

Tabel 4.1.
PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN APRIL TAHUN 2025.

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	2	3	2	2	3	2	3
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4
JUMLAH NILAI / UNSUR	18	21	17	21	17	19	20	19	22
NILAI PER UNSUR	3,00	3,50	2,83	3,50	2,83	3,17	3,33	3,17	3,67
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0,33	0,39	0,31	0,39	0,31	0,35	0,37	0,35	0,40
JUMLAH NILAI	**3,19**	**X**	**25**	**=**	**79,75**	**KATEGORI**		**BAIK**	

Keterangan :

U1 – U92	=	Unsur-Unsur Pelayanan.
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan.
- NRR	=	Nilai rata-rata.
- SKM	=	Survey Kepuasan Masyarakat.
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang.
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25.
NRR Per unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi.
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur.

Tabel 4.2.

Hasil Rata – Rata setiap Unsur Pelayanan pada

Bulan APRIL Tahun 2025

NO.	RUANG LINGKUP	JLH. NILAI	RATA - RATA	NRR TERTIMBANG	NILAI INDEKS	KINERJA PELAYANAN
1	Persyaratan	18	3,00	0,33	75,00	BAIK
2	Prosedur	21	3,50	0,39	87,50	BAIK
3	Waktu Pelayanan	17	2,83	0,31	70,83	BAIK
4	Biaya/Tarif	21	3,50	0,39	87,50	BAIK
5	Produk Layanan	17	2,83	0,31	70,83	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	19	3,17	0,35	79,17	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	20	3,33	0,37	83,33	BAIK
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	19	3,17	0,35	79,17	BAIK
9	Pengelolaan Pengaduan	22	3,67	0,40	91,67	SANGAT BAI
			TOTAL	**3,19**		
			NILAI SKM PELAYANAN	**79,75**		

Page 14

Untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata- rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata – rata tertimbang. Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung sebagai berikut :

(3,00 X 0,11) + (3,50 X 0,11) + (2,83 X 0,11) +
(3,50 X 0,11) + (2,83 X 0,11) + (3,17 X 0,11) +
(3,33 X 0,11) + (3,17 X 0,11) + (3,67 X 0,11) +

Nilai indeks pelayanan diperoleh = **3,19**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

5. Dokumentasi Lainnya Terkait SKM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang di terbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSRE), Badan Siber dan sandi Negara
Dokumen ini dapat divalidasi melalui aplikasi Panter,Besign dan Adobe Reader