



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN APRIL
2026**

KANTOR GUBERNUR MALUKU UTARA LANTAI III
home

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PRIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV.....	
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Pengaduan.....	16
3. SKM Barcode/Online	17
4. Hasil Pengolahan Data	18
5. Dokumentasi Lainnya terkait SKM	20

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 Provinsi Maluku Utara 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 Provinsi Maluku Utara. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan SKM Barcode 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 Provinsi Maluku Utara 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 dibakukan 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.

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 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.

a. 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:

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

N = Bobot Nilai Per Unsur

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

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

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

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

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

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 catatan 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:

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

N ; Bobot Nilai Per Unsur

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

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

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

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

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

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

- Menambah unsur yang di anggap relevan; dan
- 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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu **satu bulan**. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama **Tiga Hari**.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak **22 Orang** .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **22 orang** responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Pengumpulan Data

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	15	68%
		PEREMPUAN	7	32%
		Tidak Mengisi	0	0%
2	UMUR	19 s/d 30 Tahun	4	18%
		31 s/d 40 Tahun	3	14%
		41 s/d 50 Tahun	12	55%
		51 s/d 60 Tahun	3	14%
		61 Tahun keatas	0	0%
		Tidak mengisi	0	0%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD	1	5%
		SLTP	6	27%
		SLTA	6	27%
		DIII	1	5%
		SI	6	27%
		S2	2	9%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	4	18%
		WIRASWASTA	6	27%

		PETANI	0	0%
		TIDAK BEKERJA	2	9%
		Lainnya	10	45%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	22	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perjenis Layanan

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Perjenis Layanan

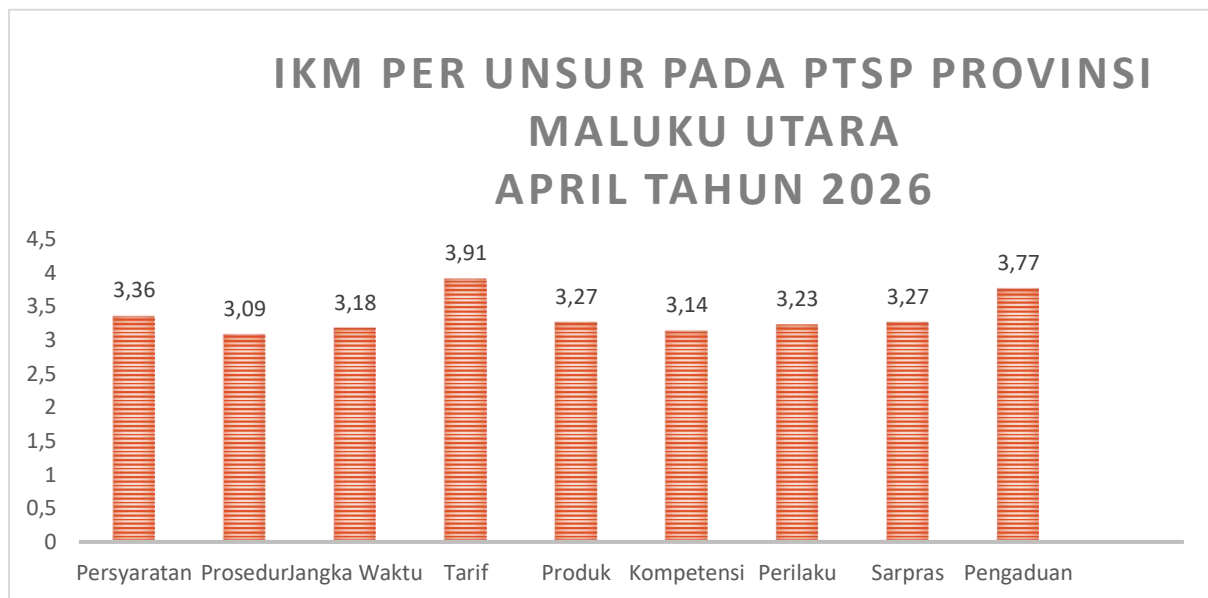
No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	Jumlah nilai
1.	Penerbitan Rekomendasi Penelitian	5	20.00	17.00	19.00	20.00	18.00	16.00	18.00	20.00	20.00	
2.	Penerbitan SIPI (Penangkapan Ikan)	11	35.00	32.00	32.00	42.00	35.00	33.00	34.00	33.00	39.00	
3.	Surat Izin Perikanan (SIUP)	2	6.00	6.00	6.00	8.00	6.00	6.00	6.00	6.00	8.00	
4	Surat Izin Penangkapan Ikan (SIKPI)	2	6.00	6.00	6.00	8.00	6.00	6.00	6.00	6.00	8.00	
5	Rencana Pola Trayek (RPT)	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
6	IUP BTP	1	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
Jumlah Nilai Unsur			74.00	68.00	70.00	86.00	72.00	69.00	71.00	72.00	83.00	
Nilai Perunsur			3,36	3,09	3,18	3,91	3,27	3,14	3,23	3,27	3,77	
NRR Tertimbang perunsur			0,37	0,34	0,35	0,43	0,36	0,35	0,36	0,36	0,42	3,33
IKM Unit Layanan			83,13 (BAIK)									
Mutu Unit Layanan			B									

Note

- Nilai tertimbang perunsur : Nilai Perunsur x 0,11

- IKM Unit Layanan : 3,33 x 25 = **83,13**

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Perunsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Prosedur Pelayanan merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi tersebut memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata yaitu **3,09** dengan indeks mencapai **77,25**

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa pada aspek Prosedur Pelayanan yang bersifat online sedikit menyusahkan pelaku usaha yang kurang mengerti teknologi.

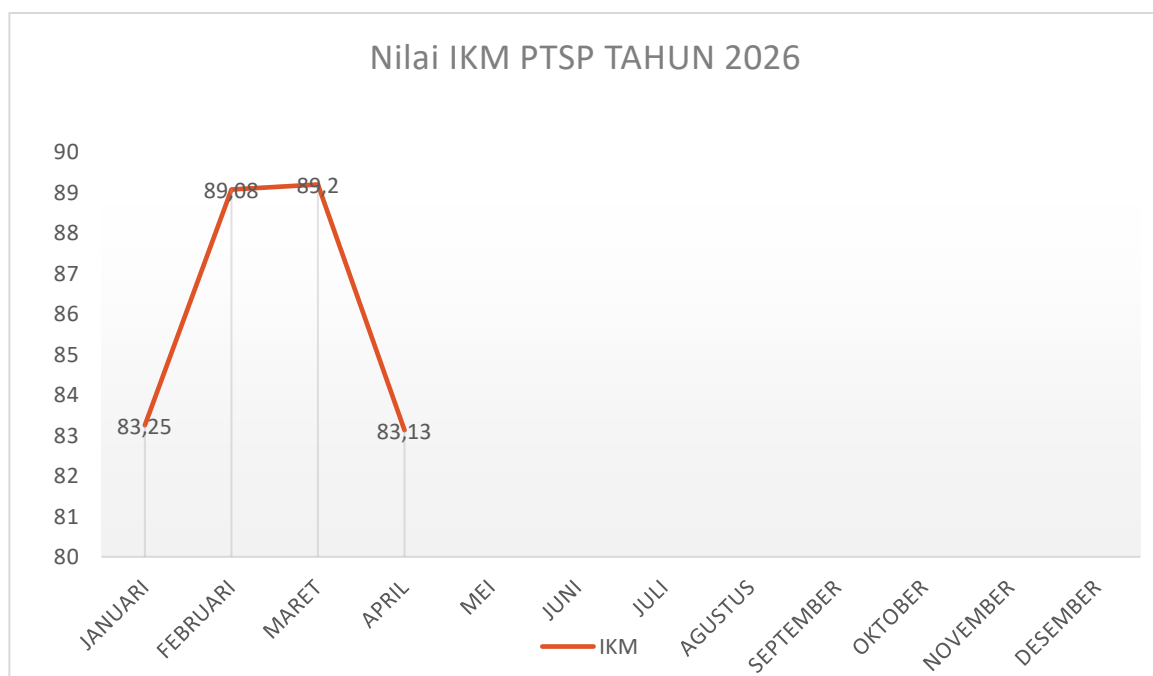
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

Tabel 4. Rencana Perbaikan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur Pelayanan	Pendampingan secara langsung / tatap muka dengan pelaku usaha	April 2026	PTSP

2.4 Tren Nilai IKM (SKM)

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai IKM **April** Tahun 2026 menunjukkan bahwa nilai IKM naik secara fluktuatif yaitu mencetak **83,13** berada pada kategori **Baik**. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara mengalami penurunan nilai IKM, DPMPTSP akan terus bekerja keras memperbaiki pelayanan.

BAB III**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara periode Bulan **Maret Tahun 2026** menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode Maret 2026

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,52
2.	Sistem, Mekaniame dan Prosedur	3,57
3.	Waktu Pelayanan	3,39
4.	Biaya / Tarif	3,91
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57
6.	Kompetensi Pelaksana	3,57
7.	Perilaku Pelaksana	3,61
8.	Saran dan Prasarana	3,57
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Pengaduan	3,74

Berkaca pada data di atas bahwa DPMPTS **Maret Tahun 2026** mencetak angka pelayanan yang memuaskan namun tetap melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang memiliki nilai yang rendah, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada satu unsur terendah hasil SKM periode **Bulan Maret Tahun 2026** Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan (Bukti Dukung)
1	Kecepatan Waktu Percepatan Kordinasi dengan OPD Teknis	Telah ditindaklanjuti	Tindak lanjut yang dilakukan berupa percepatan proses izin di Website Simkada dan tindak lanjut telah dikirm melalui email dan WA yang dikirim secara langsung ke pemohon.	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan **April tahun 2026** mulai tanggal **01 sampai 30 April 2026**, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak **22** orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Maluku Utara di tahun **2026**.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara **April** Tahun **2026** secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **83,13**.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu **Prosedur Pelayanan**
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Sofifi, 30 April 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Dr. NIRWAN M.T. ALI, SH., MM., CGCAE
Pembina Utama Madya

LAMPIRAN

1. Kuesioner





**QUESTIONIER 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)

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 <i>menyertakan Informasi yang Relevan dan Lengkap, seperti Nama, Lokasi dan Pelaku yang diadukan.</i> Harap diisi dengan <i>Lengkap dan Benar.</i> Pengaduan anda akan ditangani semestinya dan kerahasiaan Pengirim dijamin. Sofifi, (.....)	

3. SKM Barcode/Online



The poster features a background image of a woman in a hijab and glasses smiling. At the top left is the logo of the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of North Maluku. The main title 'Survey Kepuasan Masyarakat' is in large, bold, black font. Below it, the subtitle 'Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara' is in a smaller, bold, black font. A text block on the left reads: 'Hallo Basudara samuaaa... Bapak/Ibu Pemohon DPMPTSP, Ayoo ikuti pengisian Survey Kepuasan Masyarakat.' To the right of this text is a white button with the text 'Scane Me' and a yellow hand icon pointing to a large QR code. Below the QR code is the 'bitly' logo. At the bottom, there is a black bar with white text containing contact information: a WhatsApp icon followed by '+62 811-4333-090', a globe icon followed by 'https://dpmptsp.malutprov.go.id/', and a Facebook icon followed by 'sipengadu.ptsp.malut'.

Survey Kepuasan Masyarakat

**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Maluku Utara**

Hallo Basudara samuaaa...
Bapak/Ibu Pemohon DPMPTSP,
Ayoo ikuti pengisian Survey
Kepuasan Masyarakat.

Survey ini adalah salah satu
bentuk penilaian dalam
mengukur Kualitas Pelayanan
kami, sebagai dasar untuk
memperbaiki dan
meningkatkan Pelayanan
Perizinan dan Non Perizinan
terhadap Masyarakat Maluku
Utara.

Scane Me

bitly

+62 811-4333-090 <https://dpmptsp.malutprov.go.id/> sipengadu.ptsp.malut

4. Hasil Olah Data SKM

BULAN : April 2026																			
Tgl Survei	Jam Survei	JK	Kode Pend.	Pendidikan	Kode Pkrj.	Pekerjaan	Umur	NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
1	2		4		5		6	1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
06/04/2026	08.00 WIT	P	4	SMU / SLTA	1	Tidak Bekerja	23	1	4	2	3	4	4	2	4	4	4		
07/04/2026	08.00 WIT	L	7	S2 / Sederajat	3	PNS/TNI /POLRI	42	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4		
08/04/2026	08.00 WIT	P	7	S2 / Sederajat	3	PNS/TNI /POLRI	47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15/04/2026	08.00 WIT	L	6	S1 / Sederajat	3	PNS/TNI /POLRI	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18/04/2026	08.00 WIT	L	6	S1 / Sederajat	3	PNS/TNI /POLRI	46	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
01/04/2026	08.00 WIT	L	3	SMP / SLTP	5	-	46	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
01/04/2026	08.00 WIT	L	3	SMP / SLTP	5	-	47	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
02/04/2026	08.00 WIT	L	3	SMP / SLTP	4	Wiraswasta	47	8	3	3	3	4	3	3	2	3	3		
01/04/2026	08.00 WIT	L	4	SMU / SLTA	5	-	43	9	4	3	2	4	3	3	3	3	3		
08/04/2026	08.00 WIT	L	6	S1 / Sederajat	5	-	43	10	3	3	2	4	3	3	3	3	3		
14/04/2026	08.00 WIT	P	5	Diploma / Sederajat	5	-	24	11	3	3	3	4	4	3	4	3	4		
01/04/2026	08.00 WIT	L	4	SMU / SLTA	5	-	46	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
14/04/2026	08.00 WIT	P	4	SMU / SLTA	5	-	24	13	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
21/04/2026	08.00 WIT	L	4	SMU / SLTA	4	Wiraswasta	39	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
01/04/2026	08.00 WIT	P	6	S1 / Sederajat	1	Tidak Bekerja	23	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
01/04/2026	08.00 WIT	L	4	SMU / SLTA	5	-	57	16	3	2	3	4	3	3	3	3	3		
01/04/2026	08.00 WIT	P	3	SMP / SLTP	4	Wiraswasta	38	17	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
14/04/2026	08.00 WIT	L	3	SMP / SLTP	5	-	46	18	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
14/04/2026	08.00 WIT	L	2	SD	5	-	60	19	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
20/04/2026	08.00 WIT	P	3	SMP / SLTP	4	Wiraswasta	38	20	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
31/03/2026	08.00 WIT	L	6	S1 / Sederajat	4	Wiraswasta	41	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21/04/2026	08.00 WIT	L	6	S1 / Sederajat	4	Wiraswasta	55	22	3	3	3	4	3	4	3	3	4		

Tabel 4.2.

Hasil Rata – Rata setiap Unsur Pelayanan pada
Bulan April Tahun 2026

NO.	RUANG LINGKUP	JLH. NILAI	RATA - RATA	NRR TERTIMBANG	NILAI INDEKS	KINERJA PELAYANAN
1	Persyaratan	74	3,36	0,37	84,09	BAIK
2	Prosedur	68	3,09	0,34	77,27	BAIK
3	Waktu Pelayanan	70	3,18	0,35	79,55	BAIK
4	Biaya/Tarif	86	3,91	0,43	97,73	ANGAT BAIK
5	Produk Layanan	72	3,27	0,36	81,82	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	69	3,14	0,35	78,41	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	71	3,23	0,36	80,68	BAIK
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	72	3,27	0,36	81,82	BAIK
9	Pengelolaan Pengaduan	83	3,77	0,42	94,32	ANGAT BAIK
TOTAL			3,33			
NILAI SKM PELAYANAN			83,13			

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 :

$$\begin{aligned}
 & (3,36 \times 0,11) + (3,09 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + \\
 & (3,91 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + \\
 & (3,23 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + \\
 & \text{Nilai indeks pelayanan diperoleh} = 3,33
 \end{aligned}$$

Tabel 4.1.
PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER
UNSUR PELAYANAN BULAN April TAHUN 2026.

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	2	3	4	4	2	4	4	4
2	4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	2	3	3
9	4	3	2	4	3	3	3	3	3
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4
JUMLAH NILAI / UNSUR	74	68	70	86	72	69	71	72	83
NILAI PER UNSUR	3,36	3,09	3,18	3,91	3,27	3,14	3,23	3,27	3,77
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0,37	0,34	0,35	0,43	0,36	0,35	0,36	0,36	0,42
JUMLAH NILAI	3,33	X	25	=	83,13	KATEGORI		BAIK	

5. Dokumentasi Lain Terkait SKM



TERIMA KASIH