



GERMANG INVESTASI

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKATA



TRIWULAN II TAHUN 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI MALUKU UTARA**



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.

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 Pendayagunaan 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.

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 pelayanan 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 HUKUM.

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 pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. SASARAN

Sasaran penyusunan Survei Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif



Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Tidak Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama **3 bulan (Januari sampai Maret 2025)**.

1.7. Manfaat

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaatnya 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 public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui survey kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah Pusat dan 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 **METODOLOGI**

2.1 Devinisi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif 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, Triwulan, Semester dan setiap Tahun.**

2.2. Metode dan Unsur Survei

Dalam melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala Psikometrik 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 seseorang 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 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. Pengaturan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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 tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : Pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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

2.3. Langkah – langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

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 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.

d. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Untuk menentukan jumlah responden /sampel penelitian menggunakan 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 :

=



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

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

2.4. Teknik Pengumpulan Data

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.

2.5. Langkah – Langkah Pengolahan Data

Metode 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:

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

N : bobot nilai per unsur



Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 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 :

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

- 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 :

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

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

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

N : bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur

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

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

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

- h. 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 Unit Pelayanan X 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 catatan 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

2.6. Perangkat Pengolahan Data

- Pengolahan dengan komputer.

Data Entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program computer/ system data base (Microsoft Excel)

- Pengolahan Secara Manual.

Data isian kuesioner detiap responden dimasukan dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.



BAB. III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

Metode yang digunakan pada survey kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan metode Kualitatif dengan pengukuran skala likert dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali yaitu **selama Tahun 2025**, dilaksanakan pada **Jam Kerja mulai pada pukul 08.30 – 15.00 wit.**

3.2. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, sehingga tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Jumlah responden / sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing pelayanan. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel Krejcie dan Morgan. Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan. Responden yang berkunjung di DPMPTSP pada tiap bulannya rata-rata berkisar antara 20 sampai 30 pemohon yang akan mengajukan layanan perizinan, non perizinan, rekomendasi, dan konsultasi serta layanan pengambilan dokumen / sertifikat perizinan yang telah terbit.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden /pemohon di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara selama Tahun **2025**. Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani.

3.4. Indeks Setiap Unsur

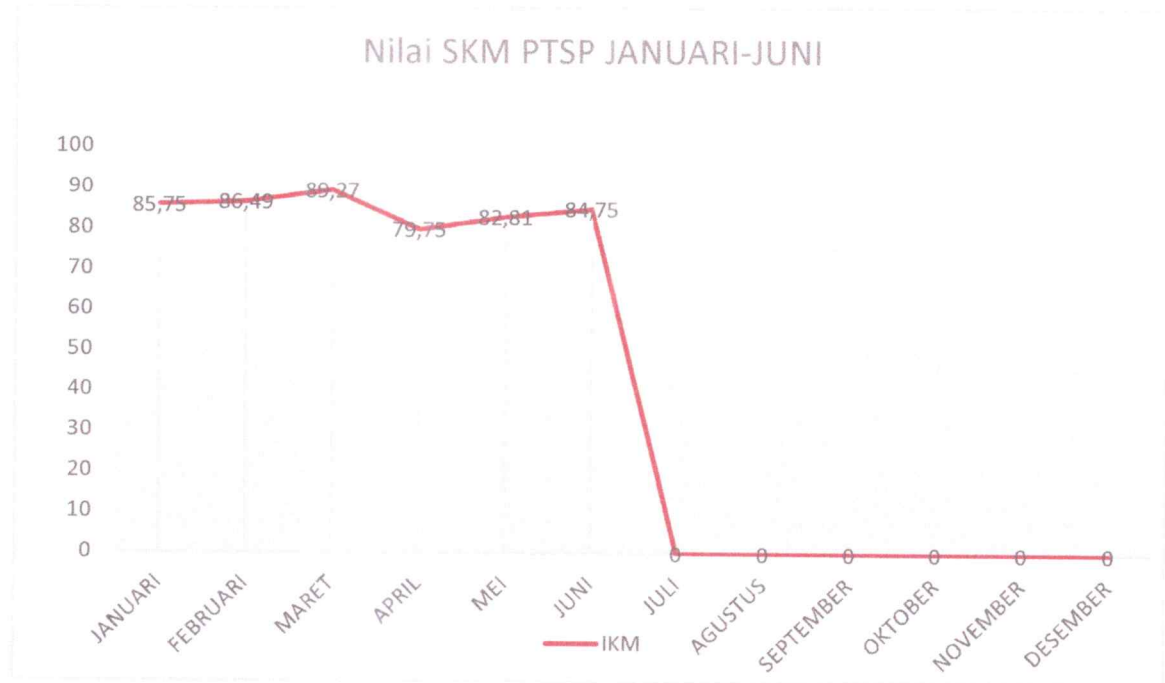
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara selama tiga bulan (**Tirwulan II tahun 2025**), secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk kategori “**BAIK**” dengan **Nilai konversi nilai SKM 82,50**



Tabel 2. IKM Triwulan II

No	Bulan	IKM	Keterangan
1	April	$3,19 \times 25 = 79,75$	BAIK
2	Mei	$3,31 \times 25 = 82,81$	BAIK
3	Juni	$3,39 \times 25 = 84,75$	BAIK

Tabel 1. Grafik Nilai SKM



Adapun rincian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Rata – Rata Setiap Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,22
2.	Sistem, Mekaniame dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Pelayanan	3,06
4.	Biaya / Tarif	3,61
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24
7.	Perilaku Pelaksana	3,37
8.	Saran dan Prasarana	3,26
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Pengaduan	3,73



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 :

$$(3,22 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,06,11) + (3,61 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,73 \times 0,11) = 3,30$$

Nilai indeks pelayanan diperoleh 3,30

3.5. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

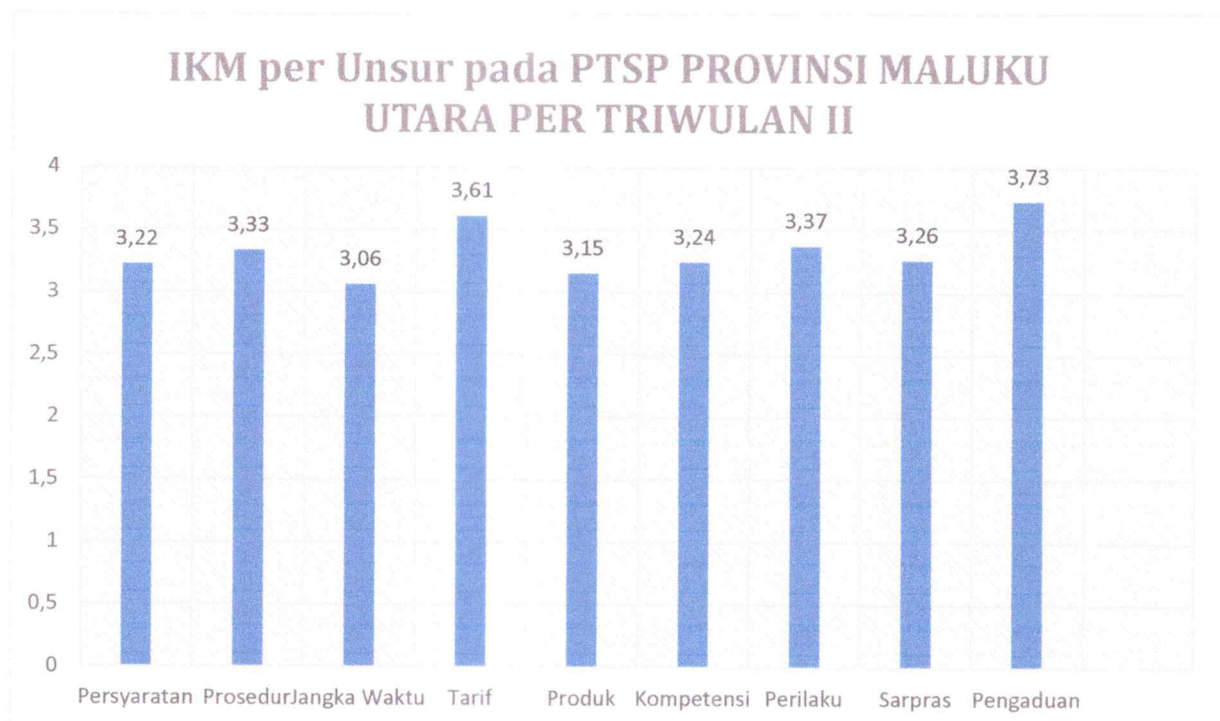
Indeks pada setiap unsur pelayanan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 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	65,007 - 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	88,31	A	Sangat Baik

Diagram adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Grafik IKM PerUnsur





3.6. Karakter Responden

Responden hasil Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan. Adapun karakteristik – karakteristik tersebut dapat dilihat pada masing – masing tabel dibawah ini:

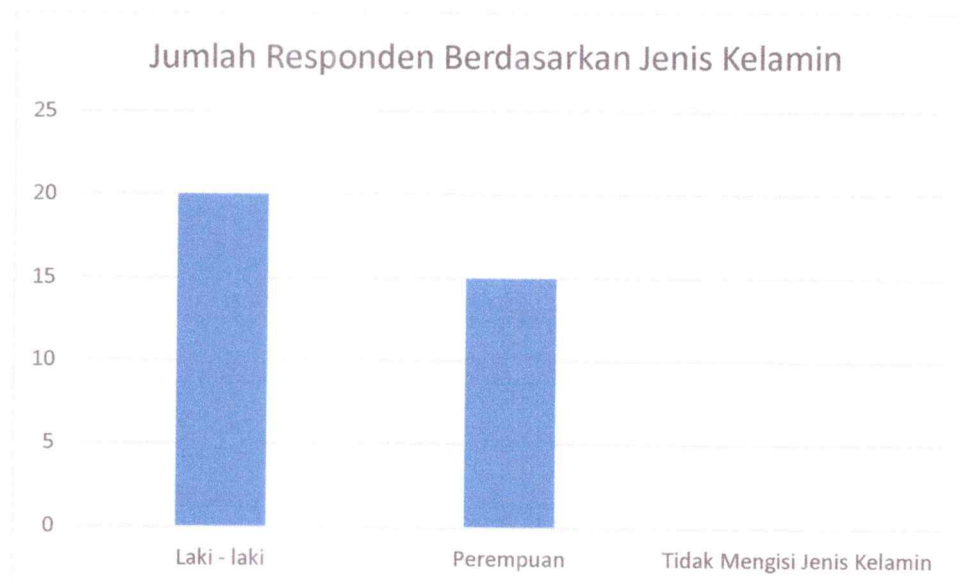
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki - laki	20
2.	Perempuan	15
3.	Tidak Mengisi Jenis Kelamin	0
Jumlah		35

Berdasarkan tabel 5. Dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin Laki – laki adalah 20 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 15 orang.

Diagram adalah sebagai berikut:

Grafik 3. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin





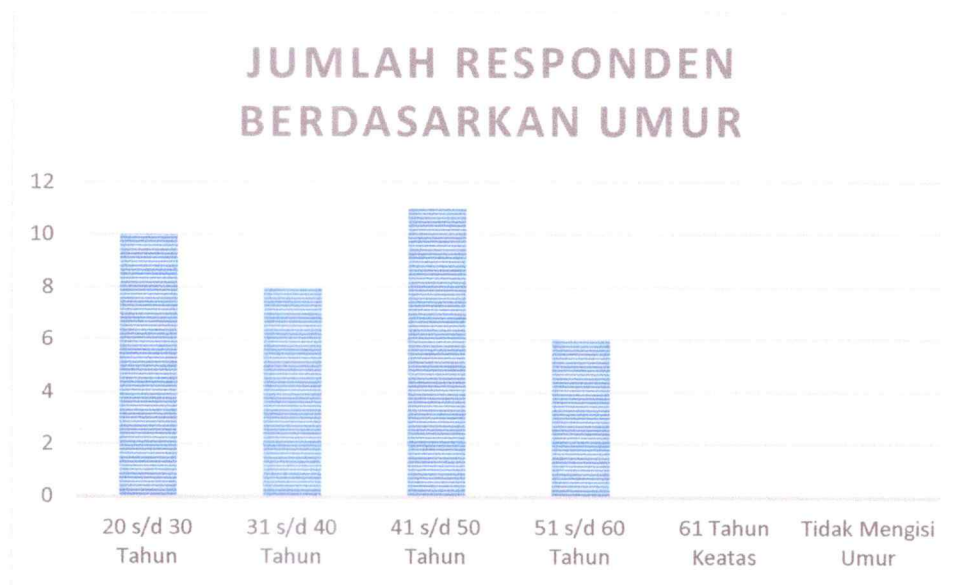
Tabel 6. Responden Berdasarkan Umur.

No	Umur	Jumlah Responden
1.	20 s/d 30 Tahun	10
2.	31 s/d 40 Tahun	8
3.	41 s/d 50 Tahun	11
4.	51 s/d 60 Tahun	6
5.	61 Tahun Keatas	0
6.	Tidak Mengisi Umur	0
Jumlah		35

Berdasarkan tabel 6. Jumlah terbesar responden berdasarkan umur adalah umur 20 sampai dengan 30 tahun sebanyak 10 responden dan yang paling sedikit adalah umur 51 s/d 60 tahun keatas sebanyak 6 responden.

Diagram Adalah Sebagai Berikut:

Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Umur



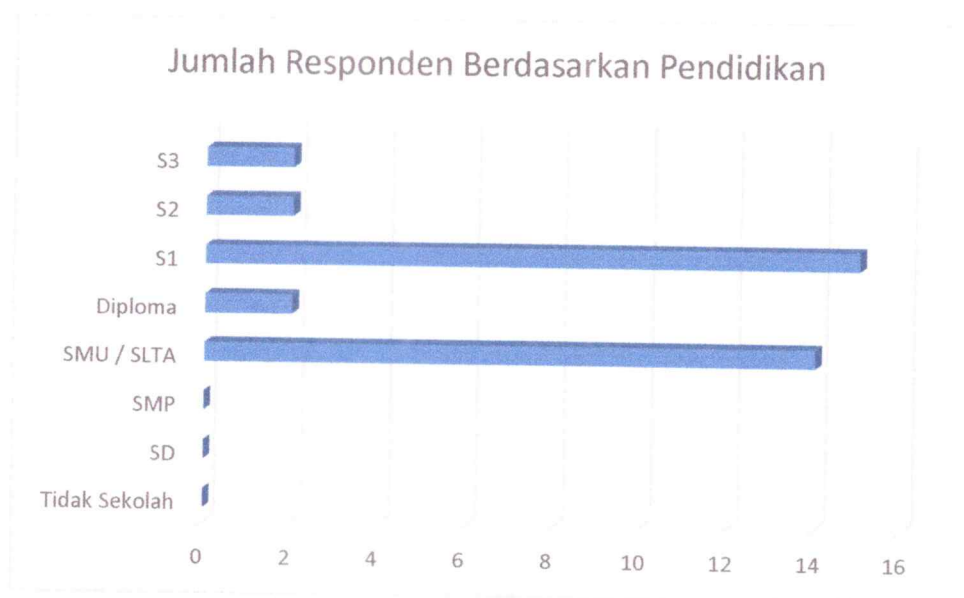


Tabel 7. Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1.	Tidak Sekolah	0
2.	SD	0
3.	SMP	0
4.	SMU / SLTA	14
5.	Diploma	2
6.	S1	15
7.	S2	2
8.	S3	2
Jumlah		35

Berdasarkan tabel 7. Dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat Pendidikan yang terbanyak adalah S1 sebanyak 15 responden dan paling sedikit adalah S2 dan S3 , smasing-masing ebanyak 2 responden.

Grafik 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan





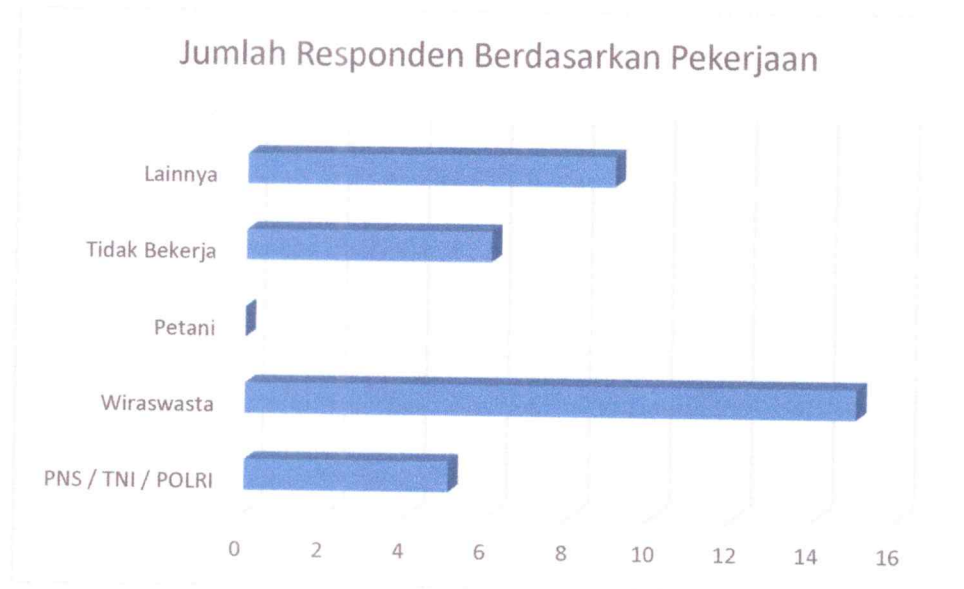
Tabel. 8 Responden Berdasarkan Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS / TNI / POLRI	5
2.	Wiraswasta	15
3.	Petani	0
4.	Tidak Bekerja	6
5.	Lainnya	9
Jumlah		35

Berdasarkan pada Tabel 8. Dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah Wiraswasta dengan jumlah 15 responden dan paling sedikit adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 5 responden.

Diagram sebagai berikut :

Grafik 6. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan





BAB. IV **RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek, 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 9. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Propinsi Maluku Utara selama Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	WAKTU				PENANGUNG JAWAB
			April	Mei	Juni	THN	
1	Kecepatan Waktu	Menjelaskan dan pemasangan Banner			✓	2025	Pimpinan Perangkat Daerah.



BAB. V **PENUTUP**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara (DPMPTSP) dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan seluruhnya mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat "**Baik**", dengan **Nilai konversi nilai SKM 82,50**

Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparat pemerintah, khususnya aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara.

Demikian, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sofifi, 30 Juni 2025

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



Bambang Hermawan, SE, M.Si
Pembina Utama Madya IV/d
NIP. 19650609 198603 1 001



Lampiran 1: Koisener



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.)



Lampiran 2: Pengaduan/Saran

 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



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