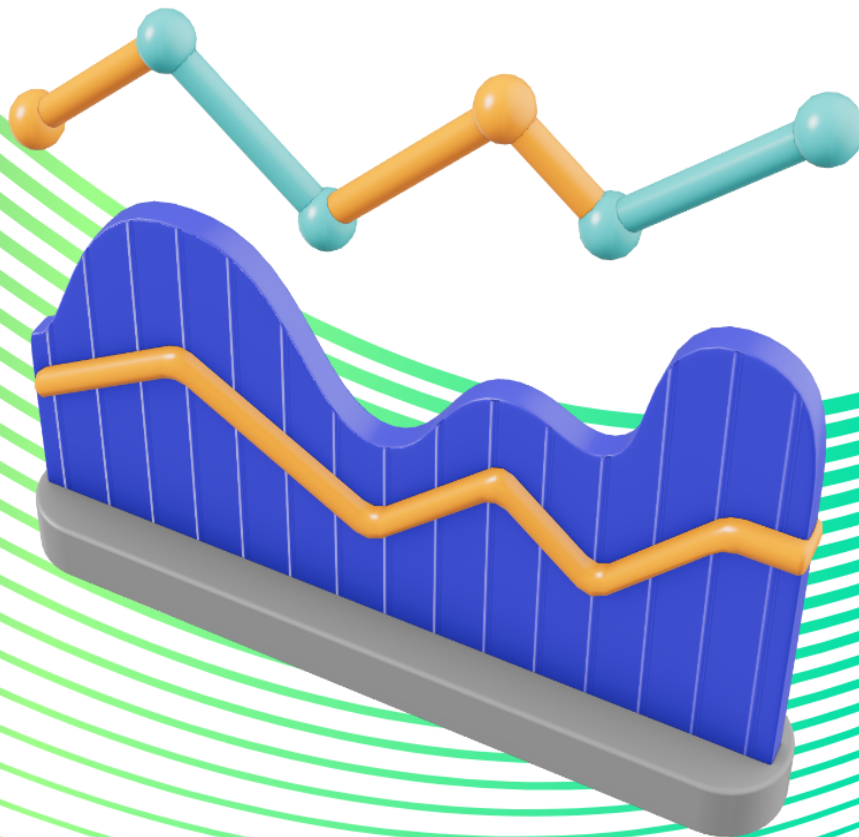




LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2026



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan wajah utama dari kehadiran pemerintah di tengah masyarakat, sekaligus menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi. Seiring dengan meningkatnya kesadaran hukum dan hak masyarakat, tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif menjadi hal yang tidak dapat ditawar lagi. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah wajib bertransformasi untuk memberikan layanan prima yang berorientasi pada kepentingan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui kemudahan berinvestasi. Sebagai gerbang utama perizinan, DPMPTSP dituntut untuk menciptakan ekosistem pelayanan yang efisien guna menarik minat investor serta memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha terhadap kredibilitas DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan setiap harinya.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didasarkan pada amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Regulasi ini mewajibkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik melakukan evaluasi secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil dari evaluasi ini menjadi dasar bagi pemerintah dalam menentukan arah kebijakan peningkatan

kualitas pelayanan publik ke depannya. Memasuki Triwulan I Tahun 2026, dinamika kebutuhan masyarakat di Sulawesi Tengah terus berkembang seiring dengan pemanfaatan teknologi digital dalam sistem perizinan. Untuk memastikan bahwa layanan yang diimplementasikan telah berjalan efektif dan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan, maka diperlukan sebuah instrumen pengukuran yang objektif. Survei ini menjadi alat untuk memotret realitas pelayanan di lapangan secara jujur dan komprehensif.

Pelaksanaan SKM Triwulan I ini mencakup berbagai unsur pelayanan, mulai dari kemudahan prosedur, kecepatan waktu penyelesaian, kewajaran biaya, hingga kualitas sarana dan prasarana. Survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur di lingkungan DPMPTSP.

Selain sebagai alat ukur kinerja, laporan ini juga berfungsi sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas publik. Dengan mempublikasikan hasil survei, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan komitmennya untuk bersikap terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Hal ini penting untuk membangun sinergi yang harmonis antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam semangat pembangunan daerah.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 ini disusun untuk memberikan rekomendasi konkret bagi perbaikan layanan yang masih dianggap kurang optimal. Diharapkan hasil survei ini tidak hanya menjadi dokumen administratif semata, melainkan menjadi katalisator bagi seluruh jajaran DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah untuk terus berinovasi

dan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih transparan demi kemajuan Sulawesi Tengah.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 50358);
2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat

Daerah Provinsi;

7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan, Penerbitan Dan Penandatanganan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan;
8. Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 067/395/DPMPTSP-G.ST/2022 tentang Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.
9. Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 500.16.7.4/418/DPMPTSP-G.ST/2025 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 067/395/DPMPTSP-G.ST/2022 tentang Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.

1.3. Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap responsifitas, kecepatan, akurasi, kemudahan, dan

kejelasan layanan yang diberikan.

3. Dapat memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait proses perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu, dengan mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, serta mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih
4. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan

pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert tersebut. Sedangkan tehnik survei yang digunakan dalam SKM ini adalah dengan tehnik pengisian kuesioner secara elektronik (e-survei).

Karakteristik Populasi dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah para pengguna layanan dari kalangan dunia usaha yang berniat berinvestasi atau melakukan usaha, akademisi yang melakukan penelitian, dan sebagainya. Responden yang menjadi sample (yang mengisi kuisisioner) sejumlah 92 (Sembilan Puluh Dua) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret 2026.

1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Tim Kerja Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM KERJA
1.	MOH. RIFANI, S.Sos., M.Si	KEPALA DPMPPTSP PROV. SULTENG	PEMBINA/PEN GARAH
2.	HENDRAWATI, SH,.M.A.P	PENATA PERIZINAN AHLI MADYA	KOORDINATOR
3.	NORITA LEMBAH, SH.,MT	PENATA KELOLA PENANAMAN MODAL AHLI MADYA	KOORDINATOR SUBTIM I
4.	WIDYANI, SE	PENATA PERIZINAN AHLI MUDA	KOORDINATOR SUBTIM II
5.	DELLA SARARATA, SE.,MPWP	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	KOORDINATOR SUBTIM III

6.	FITRIANA, SH	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	ANGGOTA
7.	MUHAMAD JAUHARI, SH	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	ANGGOTA
8.	ADRIANSYAH, SH	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	ANGGOTA
9.	ANDI APRIYANAZANIA AZIKIN, SH	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	ANGGOTA
10	NUZUL. S.Kom	PENATA LAYANAN OPERASIONAL	ANGGOTA
11	AMIN SHERLI OMBONG	OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	ANGGOTA

Tim Penyusunan SKM melaksanakan Rapat Rencana Pelaksanaan Survei dan Materi Kuesioner serta membicarakan tentang langkah-langkah penyusunan survei yang dilaksanakan secara bertahap yaitu:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.6. Penyusunan instrumen Survei

Instrumen survei yang dimaksud dalam kegiatan ini berupa daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I :

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tahun survei, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) yang merupakan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak,

sehingga prosesnya tidak efektif.

2.Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3.Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

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

1.7. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan 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

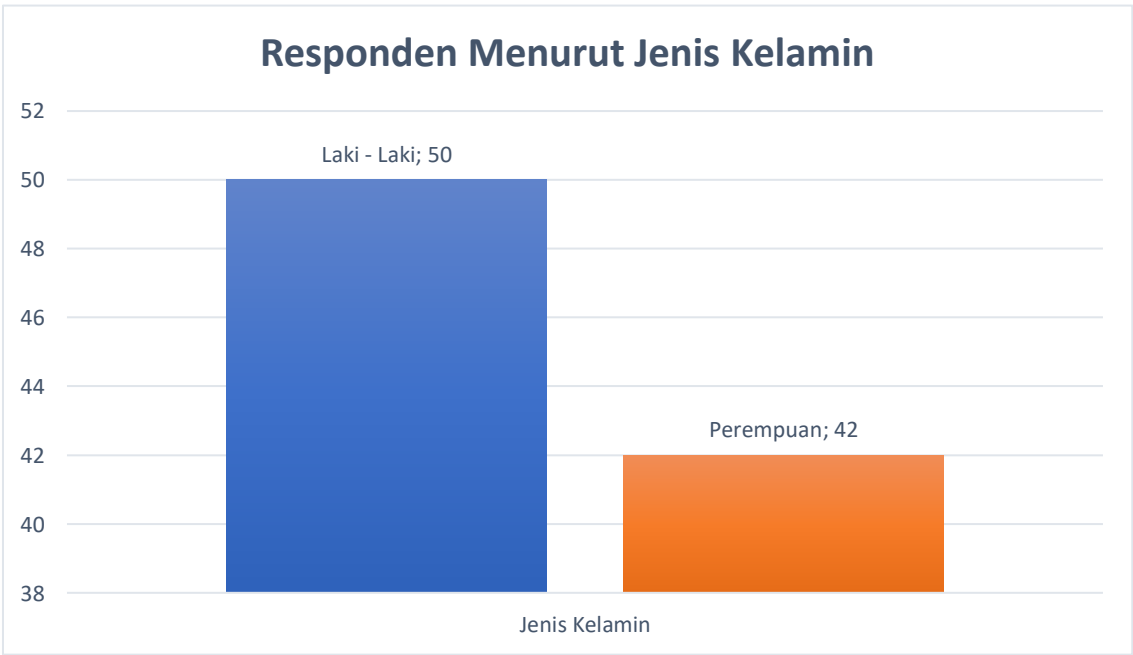
d = 0,0

1.8. Penentuan Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

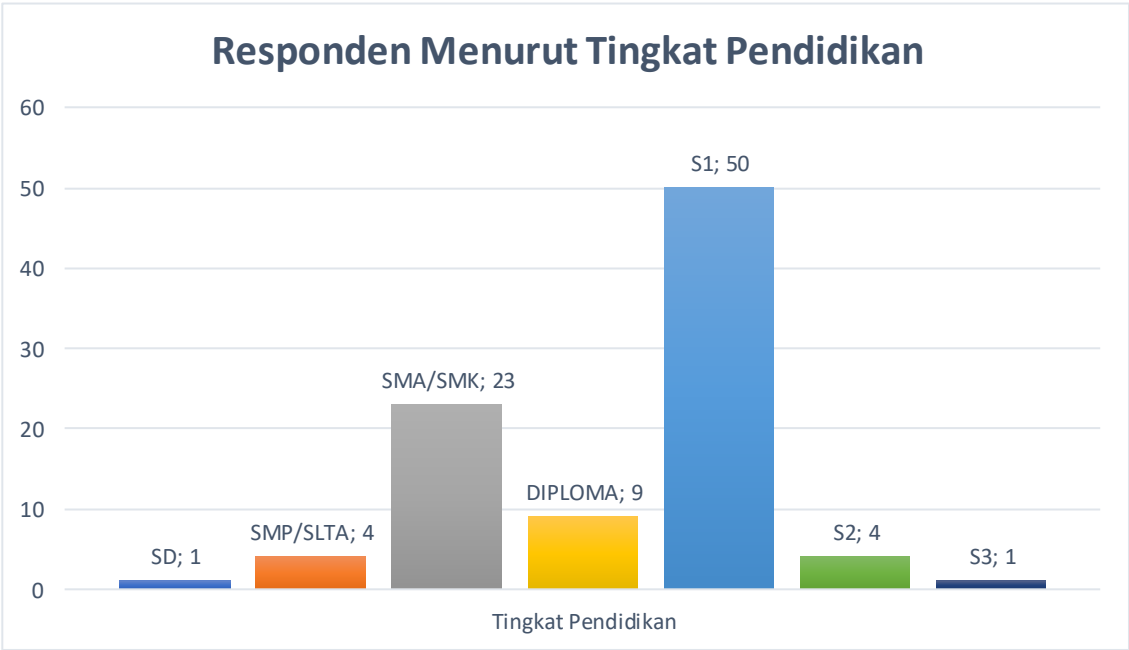
Responden dipilih secara random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden. Adapun pada Survey Triwulan I (Bulan Januari s/d Bulan Maret) terdapat responden sejumlah 92 (Sembilan Puluh Dua) orang terdiri dari :

- a. Jenis Kelamin : Laki-laki 50 orang
- Perempuan 42 orang



b. Pendidikan :

SD	: 1	S1	: 50
SMP/SLTA	: 4	S2	: 4
SMA/SMK	: 23	S3	: 1
DIPLOMA	: 9		



1.9. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Amanah Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2026 ini dilaksanakan setiap Triwulan.

1.10. Pengolahan Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi melalui aplikasi SKM Online kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi tersebut. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.11. Penyajian dan Pelaporan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.12. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel I
Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Menyusun Instrumen Survei	1 hari kerja
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	1 hari kerja
3.	Menentukan responden	1 hari kerja
4.	Melaksanakan survei	55 hari kerja
5.	Mengolah hasil survei	4 hari kerja
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	4 hari kerja

II. ANALISIS

2.1. Data Kuisioner

Responden yang mengisi kuisioner merupakan sample dari survei yang dilaksanakan. Responden tersebut sejumlah 92 (Sembilan Puluh Dua) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2026.

Dalam kuisioner yang diisi terdapat sejumlah 9 (Sembilan) unsur antara lain sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 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. 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).

2.2. Perhitungan

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama . Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur	
SKM =	$\frac{\quad}{\quad}$	X Nilai Penimbang
	Total Unsur yang Terisi	

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

SKM Unit pelayanan x 25

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **98,01** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena

berada dalam kisaran nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi , 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 – ,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

Tabel 3
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,89
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89
3.	Waktu Penyelesaian	3,82
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,88
6.	Kompetensi Pelaksana	3,92
7.	Perilaku Pelaksana	3,96
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96
9.	Sarana dan prasarana	3,97

Skor Nilai Rata Rata (NRR) terendah terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian (3,82) mengindikasikan adanya hambatan birokrasi yang signifikan. Dalam perspektif good governance, hal

ini berbenturan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas. Masyarakat merasa durasi penyelesaian layanan belum optimal, yang seringkali disebabkan oleh rantai koordinasi yang terlalu panjang atau kurangnya standar waktu yang dipatuhi secara ketat oleh aparat. Rendahnya nilai waktu penyelesaian ini berkaitan erat dengan tujuan pelayanan publik dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan yang layak sesuai asas pemerintahan yang baik. Jika waktu penyelesaian tidak pasti, maka asas kedayagunaan tercederai. Hal ini menunjukkan perlunya simplifikasi proses agar masyarakat tidak membuang waktu produktif mereka hanya untuk menunggu kejelasan administratif.

Unsur terendah kedua adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,88). Skor ini mencerminkan bahwa hasil akhir atau output pelayanan seringkali tidak sesuai dengan ekspektasi atau standar yang dijanjikan. Dari sisi good governance, ini berkaitan dengan prinsip akuntabilitas. Penyelenggara pelayanan harus mampu menjamin bahwa produk layanan (seperti sertifikat, izin, atau dokumen) memiliki kualitas hukum dan teknis yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam kaitannya dengan tujuan pelayanan publik dalam rangka terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum, ketidakjelasan produk spesifikasi dapat menimbulkan keraguan hukum bagi masyarakat. Jika hasil pelayanan tidak spesifik atau mengandung kesalahan, masyarakat sebagai pengguna jasa berada dalam posisi yang rentan secara hukum. Oleh karena itu, standarisasi produk harus diperketat melalui kebijakan penjaminan mutu.

Selanjutnya, unsur Persyaratan (3,89) menduduki peringkat terendah ketiga. Masalah pada persyaratan biasanya terletak pada banyaknya dokumen yang diminta (redundansi) atau persyaratan yang tidak relevan dengan esensi layanan. Dalam asas good governance, hal ini melanggar prinsip transparansi. Masyarakat seringkali merasa bingung karena informasi mengenai syarat-syarat layanan tidak tersampaikan dengan jelas sejak awal. Hal ini bersinggungan langsung dengan tujuan pelayanan publik dalam hal terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan kewajiban. Jika persyaratan tidak jelas atau berubah-ubah, hubungan antara pemberi layanan dan masyarakat menjadi asimetris. Kebijakan harus diarahkan pada digitalisasi persyaratan melalui sistem one-stop service untuk mengurangi beban administratif masyarakat.

Rendahnya nilai rata rata pada unsur persyaratan dapat pula diakibatkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perubahan regulasi yang berkaitan dengan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria perizinan, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan. Dalam rangka perbaikan pelayanan publik, perubahan kebijakan yang tidak tersampaikan dengan baik kepada pelaku usaha harus dihindari dengan memberikan edukasi maupun sosialisasi yang massif dengan mengoptimalkan sumber daya penyelenggara perizinan termasuk personil petugas pelayanan dalam menyampaikan kebijakan kebijakan yang terbaru dengan pendekatan persuasif kepada pelaku usaha.

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,89) yang juga berada di posisi terendah menunjukkan bahwa alur birokrasi masih dianggap kaku dan berbelit. Prinsip good governance yang harus ditekankan di sini adalah responsivitas, dengan prosedur yang ada harus adaptif terhadap kebutuhan masyarakat

Terkait tujuan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan penyelenggaraan sesuai peraturan perundang-undangan, prosedur yang rendah nilainya menandakan adanya diskoneksi antara regulasi di atas kertas dengan implementasi di lapangan. Kebijakan perbaikan harus difokuskan pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih ramping namun tetap patuh pada payung hukum yang berlaku.

Secara kumulatif, rendahnya ketiga unsur ini menunjukkan bahwa aspek kepastian adalah masalah utama. Waktu yang lama, produk yang tidak jelas, dan syarat yang rumit adalah potret birokrasi konvensional. Dalam kerangka good governance, negara berkewajiban melakukan transformasi menuju e-government untuk memangkas celah-celah inefisiensi tersebut secara sistemik. Analisis terhadap waktu penyelesaian (3,82) juga mengarah pada perlunya penerapan kebijakan reward and punishment bagi petugas. Tanpa adanya konsekuensi terhadap keterlambatan, prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak akan pernah tegak. Masyarakat membutuhkan jaminan bahwa setiap detik keterlambatan memiliki mekanisme kompensasi atau penjelasan yang logis.

Pada aspek produk spesifikasi, rendahnya nilai menunjukkan perlunya kebijakan integrasi aplikasi dan data. Seringkali produk layanan salah karena aplikasi dan data antar

instansi tidak terintegrasi. Hal ini menghambat tujuan pelayanan publik mengenai aspek profesionalisme. Pengelolaan data yang terpusat akan memastikan produk layanan memiliki akurasi tinggi dan meminimalisir kesalahan manusia. Disisi lain masalah persyaratan yang dinilai rendah (3,89) memerlukan terobosan berupa kebijakan self-service berbasis aplikasi. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memverifikasi persyaratan secara mandiri sebelum datang ke kantor layanan. Ini merupakan bentuk nyata dari perwujudan hubungan yang jelas antara hak dan tanggung jawab pelayanan publik. Sejatinya OSS sebagai aplikasi perizinan berbasis online sudah menganut prinsip self service, namun rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi OSS menjadi tantangan sendiri dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Dilihat dari sisi kepastian hukum, ketiga unsur terendah ini merupakan pilar utama. Tanpa waktu yang pasti, produk yang jelas, dan syarat yang sederhana, hukum hanya menjadi teks mati. Kebijakan publik harus mampu menerjemahkan kepastian hukum ke dalam kecepatan layanan teknis di loket-loket pelayanan masyarakat. Penting untuk dicatat bahwa posisi terendah tetap menunjukkan adanya titik lemah dalam birokrasi. Kebijakan perbaikan harus dilakukan secara holistik, karena antara persyaratan, prosedur, waktu, dan hasil produk merupakan satu kesatuan rantai nilai (value chain) pelayanan.

Perbaikan terhadap tiga unsur terendah ini bukan hanya soal menaikkan angka statistik, melainkan soal memulihkan kepercayaan publik. Dengan memperbaiki waktu penyelesaian, memperjelas spesifikasi produk, dan menyederhanakan

syarat/prosedur, pemerintah secara langsung telah menjalankan prinsip good governance dan mencapai tujuan pelayanan publik.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

- a. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan. Olehnya, salah satu upaya untuk mendukung pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pertriwulan selama setahun yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu : **98,01** yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai Interval Konversinya berkisar di antara 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan nilainya “A” dan kinerja unit pelayanan (DPMPTSP) dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaanya.
- c. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/tarif (rata-rata 4,00), sedangkan unsur yang terendah dan memerlukan perbaikan adalah unsur Waktu Pelayanan (Rata-rata 3,82).

3.2. Rencana Tindak Lanjut

1. Unsur Waktu Penyelesaian (NRR: 3,82)

Masalah Utama: Ketidakpastian durasi dan lambatnya alur kerja.

- Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) yang Ketat: Menyusun standar waktu yang progresif untuk setiap jenis layanan. Jika waktu terlampaui tanpa alasan kahar, sistem harus otomatis memberikan notifikasi kepada atasan langsung (pengawasan melekat).
- Digitalisasi Antrean dan Pelacakan (*Tracking System*): Membangun sistem di mana masyarakat bisa memantau posisi berkas mereka secara *real-time* melalui aplikasi atau WhatsApp Bot. Hal ini mendukung prinsip Transparansi dan Kepastian Hukum.
- Melakukan Sosialisasi / Bimtek / Workshop terkait NSPK sesuai regulasi terbaru

2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (NRR: 3,88)

Masalah Utama : Output layanan tidak konsisten atau sering terjadi kesalahan data / tidak dapat digunakan / diakses.

- Standardisasi Format dan *Quality Control*: Mewajibkan adanya tahap pengecekan akhir (*final check*) oleh petugas khusus sebelum produk diserahkan kepada masyarakat untuk meminimalisir kesalahan cetak atau redaksional.
- Integrasi Basis Data (Interoperabilitas): Melakukan sinkronisasi data antar instansi agar informasi yang tertera dalam produk layanan (seperti Sertifikat atau Izin) akurat dan sesuai dengan data kependudukan atau data teknis lainnya.

- Publikasi Spesifikasi Produk: Membuat infografis atau contoh produk yang "benar" di ruang tunggu, sehingga masyarakat tahu persis apa yang akan mereka terima, sesuai dengan tujuan Perlindungan Masyarakat.

3. Unsur Persyaratan & Prosedur (NRR: 3,89)

Masalah Utama: Berkas terlalu banyak (redundansi) dan alur yang membingungkan.

- Penerapan Prinsip *Once-Only*: Kebijakan di mana masyarakat tidak perlu menyerahkan dokumen yang sama berulang kali jika instansi tersebut sudah memilikinya di dalam sistem. Ini mewujudkan Hubungan yang Jelas antara Hak dan Kewajiban.
- Penyusunan Maklumat Pelayanan yang Komprehensif: Menampilkan diagram alur (SOP) yang sederhana di titik-titik strategis dan media sosial. Pastikan tidak ada "syarat tambahan" di luar yang telah diumumkan secara resmi.
- Uji Publik Prosedur Baru: Sebelum menetapkan prosedur baru, lakukan simulasi atau uji coba kepada perwakilan masyarakat untuk mendapatkan masukan terkait kemudahan aksesibilitas (Prinsip Partisipasi).

Perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dituangkan dalam tabel Rencana Tindak Lanjut SKM sebagai berikut:

Tabel 4
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

NO .	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU (Triwulan)				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	Unsur Waktu Pelayanan	Sosialisasi / Bimtek / Workshop NSPK Terbaru					Kepala Dinas
2.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat infografis atau contoh produk yang "benar" di ruang tunggu					Kepala Dinas
3.	Unsur Persyaratan	Menampilkan alur pelayanan (SOP) di Lobby Pelayanan					Kepala Dinas
4.	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi / Bimtek / Workshop NSPK Terbaru					Kepala Dinas

Keberhasilan pelayanan publik ini sangat bergantung pada komitmen pimpinan untuk menegakkan Akuntabilitas. Dengan memperbaiki ketiga unsur ini, organisasi tidak hanya meningkatkan nilai NRR, tetapi juga memenuhi mandat undang-undang dalam memberikan pelayanan prima serta perlindungan dan kepastian hukum bagi setiap warga negara

Palu, April 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

MOH. RIFANI , S.SOS.,M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19710423 200003 1 002

**DOKUMENTASI RAPAT TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026**

