



dpmptsp
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Tengah

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN

2

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 II 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 II 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 II 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. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 27 Tahun 2024 Tentang Perubahan Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan, Penerbitan Dan Penandatanganan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan;
 9. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 29 Tahun 2025 Tentang Perubahan Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah
 10. 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.
 11. 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.
 12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 800.1.11.1/77/KEP/DPMPTSP Tentang Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan, Layanan Non Perizinan, Layanan Konsultasi Dan Layanan Pengaduan Pada 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 DPMPTSP PROV. SULTENG	PEMBINA/PEN GARAH
2.	HENDRAWATI, SH.,M.A.P	PENATA PERIZINAN AHLI MADYA	KETUA TIM
3.	NORITA LEMBAH, SH.,MT	PENATA KELOLA PENANAMAN MODAL AHLI MADYA	KETUA SUBTIM I
4.	WIDYANI, SE	PENATA PERIZINAN AHLI MUDA	KETUA SUBTIM II
5.	DELLA SARARATA, SE.,MPWP	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	KETUA 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	AGUS SRIYANTO BAWU, S.AP	PELAKSANA TEKNIS KEBIJAKAN	ANGGOTA
11	NUZUL. S.KOM	PENATA LAYANAN OPERASIONAL	ANGGOTA
12	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 (kuesioner) 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

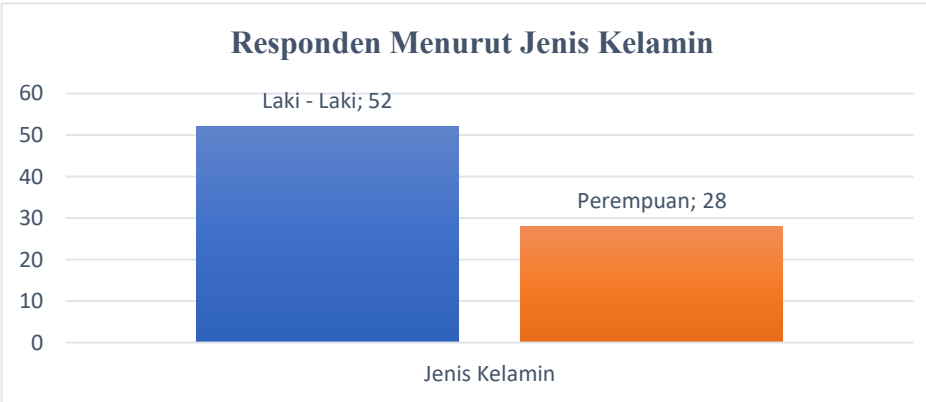
1.8. Penentuan Responden

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.

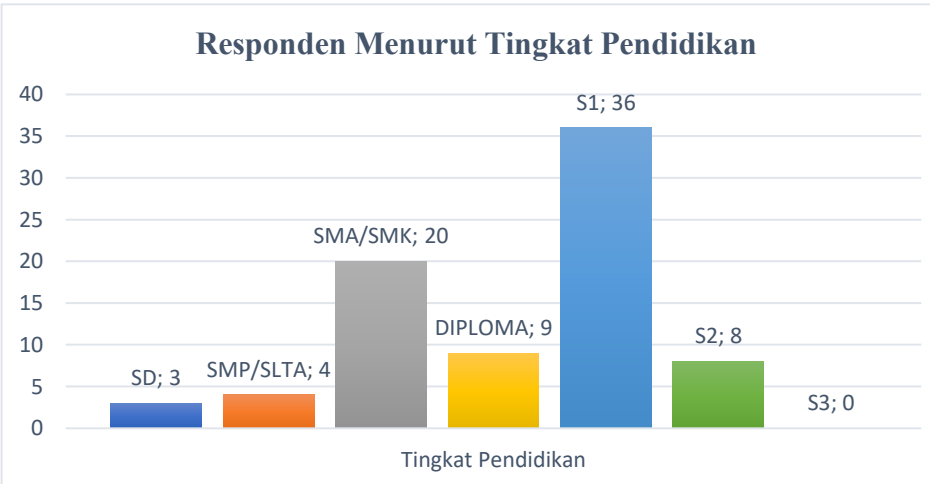
Responden dipilih secara random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden. Adapun pada Survey Triwulan II (Bulan Januari s/d Bulan Maret) terdapat responden sejumlah 92 (Sembilan Puluh Dua) orang terdiri dari :

- a. Jenis Kelamin : Laki-laki 52 orang
 Perempuan 28 orang



b. Pendidikan :

SD	=	3 Responden	S1	=	36 Responden
SMP/SLTA	=	4 Responden	S2	=	8 Responden
SMA/SMK	=	20 Responden	S3	=	-
DIPLOMA	=	9 Responden			



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 terstandarisasi 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 80 (Delapan Puluh) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan April sampai dengan bulan Juni 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:

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

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

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

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:

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

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **98,44** 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 SKM 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,89
U2	Prosedur	3,95
U3	Waktu Pelayanan	3,90
U4	Biaya/Tarif	3,98
U5	Produk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,94
U6	Kompetensi Pelaksana	3,95
U7	Perilaku Pelaksana	3,96
U8	Penanganan Pengaduan	3,94
U9	Sarana & Prasarana	3,94

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap sembilan unsur pelayanan pada DPMPTSP, diperoleh nilai rata-rata (NRR) yang berkisar antara 3,89 sampai dengan 3,98. Secara umum, seluruh unsur memperoleh penilaian yang tinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik. Apabila dikonversikan ke dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), nilai tersebut berada pada kategori Sangat Baik, sehingga mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah mengarah pada pemenuhan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Prinsip pelayanan publik menekankan bahwa setiap penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil survei memperlihatkan bahwa seluruh unsur memperoleh nilai mendekati angka maksimal, yang mengindikasikan bahwa masyarakat telah merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan, baik dari sisi proses maupun hasil layanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP telah berupaya menerapkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dari perspektif good governance, hasil survei juga menunjukkan implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, terutama pada aspek efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Nilai tinggi pada unsur biaya/tarif (3,98) memperlihatkan bahwa masyarakat memahami biaya pelayanan secara jelas serta tidak menemukan adanya pungutan di luar ketentuan. Kondisi ini mencerminkan komitmen organisasi dalam mewujudkan pelayanan yang bebas dari praktik penyimpangan dan korupsi.

Meskipun demikian, analisis hasil survei tidak hanya berfokus pada unsur dengan nilai tertinggi, tetapi juga perlu memberikan perhatian terhadap unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah. Unsur dengan nilai terendah bukan berarti menunjukkan pelayanan yang buruk, melainkan menjadi indikator adanya ruang perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan (continuous improvement). Dalam konteks ini, tiga unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan (3,89), Waktu Pelayanan (3,90), dan Produk Layanan (3,94).

Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata 3,89, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Nilai ini mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih menghadapi kendala dalam memahami atau memenuhi persyaratan administrasi pelayanan. Dalam perspektif pelayanan publik, persyaratan seharusnya memenuhi prinsip kesederhanaan, yaitu mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masih adanya persepsi masyarakat yang belum maksimal menunjukkan perlunya penyederhanaan informasi persyaratan tanpa mengurangi kepastian hukum.

Dari sudut pandang good governance, rendahnya penilaian terhadap persyaratan berkaitan erat dengan prinsip transparansi. Informasi mengenai dokumen yang harus dipenuhi perlu disampaikan secara terbuka, mudah diakses, dan menggunakan bahasa yang sederhana. Apabila masyarakat masih harus bertanya berulang kali mengenai persyaratan tertentu, maka hal tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, inovasi berupa digitalisasi persyaratan, penggunaan infografis, video tutorial, maupun sistem OSS yang lebih informatif menjadi langkah strategis untuk meningkatkan persepsi masyarakat.

Selain transparansi, aspek persyaratan juga berkaitan dengan prinsip kepastian hukum. Persyaratan yang berubah akibat adanya penyesuaian regulasi, khususnya implementasi OSS Berbasis Risiko dan perubahan ketentuan perizinan, sering kali menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan. Oleh sebab itu, diperlukan sinkronisasi antara perubahan regulasi dengan penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga setiap perubahan dapat dipahami secara cepat dan tidak menimbulkan ketidakpastian dalam proses pelayanan.

Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai 3,90 sedikit lebih tinggi dibandingkan persyaratan namun masih menjadi salah satu unsur dengan nilai terendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasakan adanya waktu penyelesaian pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Dalam prinsip pelayanan publik, ketepatan waktu merupakan indikator utama kualitas pelayanan karena masyarakat menginginkan proses yang cepat, pasti, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Apabila dikaitkan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam good governance, waktu pelayanan dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kelengkapan persyaratan, proses verifikasi teknis, koordinasi lintas perangkat daerah, hingga integrasi sistem OSS dengan aplikasi sektoral.

Pada pelayanan perizinan tertentu, keterlambatan sering kali bukan berasal dari DPMPTSP semata, tetapi juga dipengaruhi oleh proses pemberian rekomendasi teknis dari instansi terkait. Kondisi tersebut perlu terus dievaluasi melalui penyederhanaan proses bisnis dan penguatan koordinasi antarperangkat daerah.

Perbaikan terhadap waktu pelayanan dapat dilakukan melalui optimalisasi transformasi digital, monitoring penyelesaian izin secara real time agar ada peringatan dini terhadap permohonan yang mendekati batas waktu penyelesaian. Langkah tersebut tidak hanya meningkatkan kecepatan pelayanan, tetapi juga memperkuat prinsip akuntabilitas karena setiap tahapan pelayanan dapat dipantau secara transparan oleh masyarakat.

Berdasarkan Tabel 3, terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata (NRR) 3,94, yaitu Produk Layanan (U5), Penanganan Pengaduan (U8), dan Sarana & Prasarana (U9). Meskipun nilai tersebut masih berada pada kategori sangat baik, ketiga unsur tersebut merupakan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya sehingga perlu mendapatkan perhatian sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Analisis terhadap ketiga unsur ini dapat dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta prinsip good governance, khususnya efektivitas, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan orientasi pada kepentingan masyarakat.

Pada unsur Produk Layanan (U5), nilai 3,94 menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih menilai hasil layanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dalam konteks pelayanan perizinan berusaha, kondisi ini dapat dipengaruhi oleh masih adanya perubahan regulasi, penyesuaian sistem OSS-RBA, maupun keterbatasan integrasi dengan aplikasi sektoral sehingga beberapa jenis perizinan belum dapat diterbitkan secara optimal. Dari perspektif prinsip pelayanan publik, produk layanan seharusnya memberikan kepastian hukum, ketepatan, dan kemanfaatan bagi masyarakat. Sementara itu, dalam perspektif good governance, kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan aspek efektivitas penyelenggaraan pelayanan agar setiap layanan yang diberikan benar-benar menghasilkan output yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Unsur Penanganan Pengaduan (U8) yang memperoleh nilai 3,94 mengindikasikan bahwa mekanisme penyampaian, tindak lanjut, maupun penyelesaian pengaduan masih dapat ditingkatkan. Masyarakat tidak hanya mengharapkan adanya saluran pengaduan, tetapi juga menginginkan respons yang cepat, penyelesaian yang jelas, serta informasi mengenai perkembangan penanganan pengaduan yang mereka sampaikan. Dalam prinsip pelayanan publik, penanganan pengaduan merupakan bentuk perlindungan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Dari sisi good governance, rendahnya nilai pada unsur ini berkaitan erat dengan prinsip responsivitas dan akuntabilitas, yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan untuk merespons setiap keluhan secara profesional, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan hingga permasalahan terselesaikan.

Pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), nilai 3,94 menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan dinilai cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Beberapa faktor yang berpotensi memengaruhi penilaian masyarakat antara lain keterbatasan ruang tunggu, fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas, ketersediaan informasi digital, kenyamanan lingkungan pelayanan, maupun kualitas jaringan internet yang mendukung pelayanan berbasis elektronik. Prinsip pelayanan publik menekankan pentingnya penyediaan sarana yang mudah diakses, aman, nyaman, dan mendukung kelancaran pelayanan. Dalam perspektif good governance, penyediaan sarana dan prasarana merupakan bagian dari upaya mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat, sehingga kualitas fasilitas menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi pelayanan publik.

Apabila ketiga unsur tersebut dianalisis secara terpadu, terlihat bahwa seluruhnya berkaitan dengan kualitas pengalaman masyarakat selama memperoleh pelayanan. Produk layanan yang berkualitas akan meningkatkan kepastian hasil pelayanan, penanganan pengaduan yang responsif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan sarana dan prasarana yang memadai akan menciptakan kenyamanan dan kemudahan akses layanan. Ketiga aspek tersebut saling mendukung dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat (citizen-centered service). Oleh karena itu, meskipun nilainya masih tinggi, perbaikan pada ketiga unsur tersebut akan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan.

Dari sudut pandang good governance, hasil tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah telah menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek responsivitas, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Pemerintah dituntut tidak hanya mampu memenuhi standar pelayanan minimum, tetapi juga mampu melakukan inovasi pelayanan secara berkelanjutan sesuai perkembangan teknologi, perubahan regulasi, dan meningkatnya ekspektasi masyarakat. Evaluasi terhadap ketiga unsur dengan nilai terendah harus dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan sehingga setiap program perbaikan benar-benar menjawab kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan analisis tersebut, peningkatan kualitas produk layanan, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana perlu menjadi prioritas dalam rencana tindak lanjut DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah. Upaya yang dapat dilakukan antara lain penyempurnaan standar pelayanan dan integrasi sistem perizinan, optimalisasi pengelolaan pengaduan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pemantauan penyelesaian secara berkala, serta peningkatan kualitas fasilitas pelayanan yang lebih nyaman, inklusif, dan berbasis digital. Dengan perbaikan yang berkesinambungan terhadap ketiga unsur tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik akan semakin mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima dan good governance, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

Ditinjau dari prinsip responsivitas dalam good governance, hasil produk pelayanan harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. DPMPTSP perlu terus melakukan evaluasi terhadap berbagai jenis layanan, khususnya layanan yang masih memerlukan penyempurnaan akibat perubahan regulasi nasional, integrasi OSS-RBA, maupun penyesuaian standar pelayanan. Inovasi pelayanan berbasis digital dan konsultasi aktif kepada pelaku usaha dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas produk layanan.

Dengan memperhatikan hasil evaluasi tersebut, prioritas peningkatan pelayanan sebaiknya difokuskan pada penyederhanaan persyaratan, percepatan waktu penyelesaian pelayanan, serta peningkatan kualitas produk layanan melalui inovasi digital, penguatan koordinasi lintas sektor, penyempurnaan standar operasional prosedur, dan peningkatan kompetensi aparatur. Upaya tersebut akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan publik yang profesional, adaptif, transparan, dan berorientasi pada tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap sembilan unsur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP telah berada pada kategori Sangat Baik, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata setiap unsur berkisar antara 3,89–3,98. Hasil tersebut mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan publik dan good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kepastian hukum, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan pelayanan yang profesional, mudah diakses, serta didukung oleh aparatur yang kompeten dan berintegritas.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada unsur Persyaratan (3,89), Waktu Pelayanan (3,90), dan Produk Layanan (3,94) yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Ketiga unsur tersebut perlu menjadi prioritas dalam program perbaikan berkelanjutan melalui penyederhanaan persyaratan administrasi, optimalisasi proses bisnis dan digitalisasi layanan untuk mempercepat waktu penyelesaian, serta peningkatan kualitas hasil layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan melakukan perbaikan secara konsisten, DPMPTSP diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik, mempertahankan kualitas pelayanan prima, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang semakin efektif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, unsur Persyaratan yang memperoleh nilai rata-rata 3,89 akan menjadi prioritas perbaikan melalui penyederhanaan dan peningkatan kejelasan informasi persyaratan pelayanan. DPMPTSP akan melakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan untuk memastikan bahwa persyaratan yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak berlebihan, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, akan dilakukan optimalisasi penyampaian informasi melalui media digital, website resmi, media sosial, layanan konsultasi, serta penyusunan infografis dan panduan persyaratan yang lebih sederhana. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, memberikan kepastian kepada masyarakat, serta meminimalkan kesalahan dalam pengajuan permohonan pelayanan.

Terhadap unsur Waktu Pelayanan yang memperoleh nilai 3,90, DPMPTSP akan melakukan percepatan proses pelayanan melalui penyempurnaan proses bisnis, penguatan koordinasi dengan perangkat daerah teknis, serta optimalisasi pemanfaatan sistem pelayanan berbasis elektronik, khususnya OSS-RBA. Monitoring terhadap penyelesaian setiap permohonan akan dilakukan secara berkala melalui evaluasi capaian standar waktu pelayanan dan penerapan mekanisme *early warning system* terhadap permohonan yang berpotensi mengalami keterlambatan. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur dalam penggunaan aplikasi pelayanan dan penanganan kendala teknis akan terus dilakukan agar pelayanan dapat diselesaikan secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Peningkatan kualitas produk layanan akan difokuskan pada penyempurnaan standar pelayanan, harmonisasi regulasi, serta optimalisasi pemanfaatan sistem OSS-RBA agar hasil pelayanan lebih cepat, akurat, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah akan melakukan evaluasi berkala terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), memperkuat koordinasi dengan perangkat daerah teknis dalam penyelesaian perizinan yang memerlukan rekomendasi, serta memastikan seluruh persyaratan, alur, dan produk layanan telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terbaru. Selain itu, akan dilakukan peningkatan kompetensi petugas melalui bimbingan teknis dan pendampingan agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin profesional dan konsisten.

Perbaikan penanganan pengaduan akan diarahkan pada peningkatan kecepatan respons, efektivitas penyelesaian, dan transparansi informasi kepada masyarakat. DPMPTSP akan mengoptimalkan berbagai kanal pengaduan yang tersedia, baik secara langsung maupun melalui media digital, serta menetapkan standar waktu penyelesaian pengaduan yang terukur.

Setiap pengaduan akan dimonitor melalui mekanisme evaluasi berkala untuk memastikan seluruh keluhan ditindaklanjuti secara tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil evaluasi pengaduan juga akan dijadikan sebagai bahan perbaikan kebijakan dan proses pelayanan sehingga prinsip responsivitas, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terwujud secara optimal.

Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan akan dilakukan melalui pemeliharaan fasilitas yang telah tersedia serta pengembangan fasilitas pendukung yang lebih nyaman, aman, dan ramah bagi seluruh pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas. DPMPTSP akan melakukan evaluasi terhadap kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu, fasilitas informasi, perangkat teknologi informasi, serta kualitas jaringan internet yang mendukung pelayanan berbasis elektronik. Di samping itu, penyediaan media informasi digital, penambahan fasilitas pendukung pelayanan, dan pemeliharaan peralatan secara berkala akan menjadi prioritas untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan masyarakat sekaligus memperkuat implementasi prinsip pelayanan publik yang berkualitas serta tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

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 Persyaratan	Menampilkan alur pelayanan (SOP) di Lobby Pelayanan					Kepala Dinas
2.	Unsur Waktu Pelayanan	Sosialisasi / Bimtek / Workshop NSPK Terbaru					Kepala Dinas
3.	Produk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat infografis atau contoh produk yang "benar" di ruang tunggu					Kepala Dinas
4.	Unsur Penanganan Pengaduan	Optimalisasi kanal pengaduan yang tersedia					Kepala Dinas
5.	Unsur Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan fasilitas yang telah tersedia					Kepala Dinas

Keberhasilan pelayanan publik ini sangat bergantung pada komitmen pimpinan dalam perbaikan kelima unsur ini, bukan hanya meningkatkan nilai rata rata, tetapi juga memenuhi mandat undang-undang dalam memberikan pelayanan prima, perlindungan dan kepastian hukum bagi setiap warga negara serta diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan good governance, sehingga kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

Palu, 13 Juli 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 II TAHUN 2026

