



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TAHUN 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BALANGAN**



Kirim Email Di Sini  
[dpmptsp.balangan@gmail.com](mailto:dpmptsp.balangan@gmail.com)



Kunjungi Laman Kami  
<https://dpmptspbalangan.id>

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN**

**TAHUN 2025**

# DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>1</b>
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>10</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner	14
2. Kuesioner Online	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17
4. Dokumentasi Hasil Tindal Lanjut Semester I Tahun 2025	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online berupa Code QR yang tertaut pada Google Forms yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tiap semester memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 716 orang dan sampel sebanyak 250 orang

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

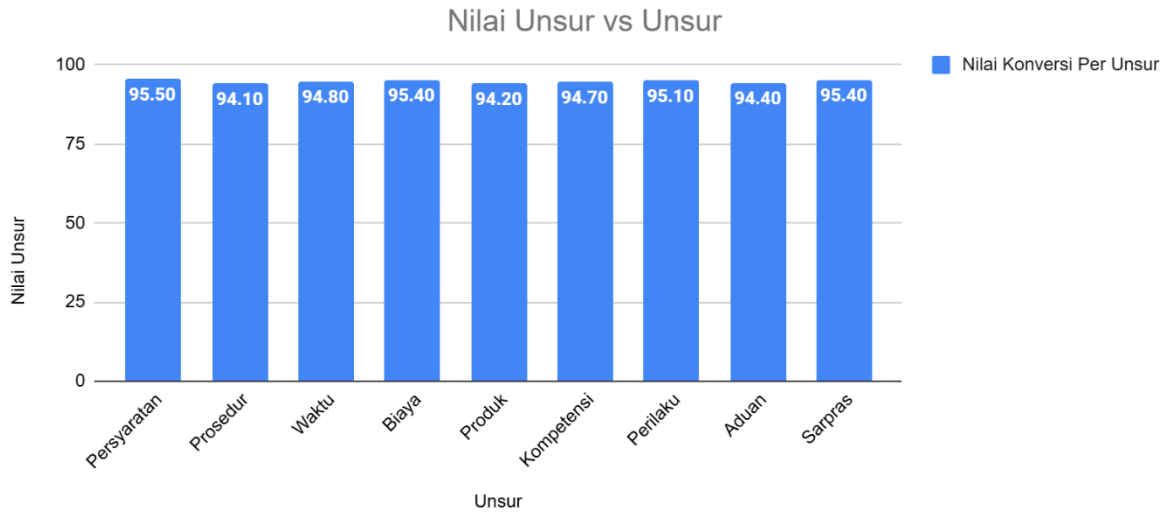
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	110	44%
		Perempuan	140	56%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	13	5,2%
		SMP/Sederajat	6	2,4%
		SMA/Sederajat	87	34,8%
		D1/D2/D3	19	7,6%
		D4/S1	125	50%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	2,4%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	28	11,2%
		Wirausaha	174	69,6%
		Ibu Rumah Tangga	1	0,4%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	1	0,4%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	0,4%
	Lainnya	39	15,6%	

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	250	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Nomor Induk Berusaha (NIB)	189	95.75	94.25	95	95.5	94.5	95.25	95	94.5	95	95
2.	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	27	98.25	98.25	96.25	99	98.25	96.25	100	97.25	96.25	97.75
3.	Surat Izin Praktik (SIP)	34	92	89.75	92.75	92	89.75	89.75	91.25	91.25	96.25	91.5
Rerata IKM Per Unsur			<b>3.82</b>	<b>3.76</b>	<b>3.79</b>	<b>3.82</b>	<b>3.77</b>	<b>3.79</b>	<b>3.80</b>	<b>3.78</b>	<b>3.82</b>	<b>3.82</b>
IKM Unit Layanan			<b>94.84</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>A</b>									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tiga unsur terendah yang masih dapat ditingkatkan untuk kedepannya. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 94,10. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 94,20 adalah nilai terendah kedua dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 94,40 yang merupakan nilai terendah ketiga.

Berdasarkan kritik dan saran yang diterima dari pengguna layanan, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur secara keseluruhan sudah baik, namun beberapa responden menyampaikan bahwa alur pelayanan dirasa belum sepenuhnya dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik terkait tahapan pengajuan izin, kelengkapan berkas, maupun estimasi waktu penyelesaian yang diperlukan. Untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, beberapa responden menyampaikan kurang pemahaman mengenai jenis izin tertentu, sehingga pemohon masih mengalami kebingungan dalam menentukan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan usahanya. Sementara untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, beberapa responden mengharapkan agar menyediakan media pengaduan yang mudah diakses masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memantau hasil tindak lanjutnya.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan, dan menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat baik untuk menyampaikan pengaduan maupun menerima hasil tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
<b>1</b>	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	<b>Maret 2026</b>	<b>Bagian Pelayanan Perizinan</b>
<b>2</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP)	<b>Februari 2026</b>	<b>Bagian Pelayanan Perizinan</b>
<b>3</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menyediakan Media Pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat	<b>Januari 2026</b>	<b>Bagian Pengaduan</b>

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama tahun 2022-2025 menunjukkan pola konsistensi yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan periode Januari – Juni (Semester I) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari – Juni Tahun 2025 (Semester I)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1	Persyaratan	<b>3,79</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,83</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,86</b>
4	Biaya/Tarif	<b>3,88</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3,84</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,82</b>
7	Kemudahan Berusaha	<b>3,88</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,79</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3,83</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Januari – Juni 2025 (Semester I). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1. Persyaratan Pelayanan	1.1 Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP)	Sudah	Kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan SKPD Teknis (Tim Teknis Perizinan) dengan pembahasan terkait revisi Standar Pelayanan.	Terlampir
	1.2 Monitoring dan Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan	Sudah	Kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan SKPD Teknis dan Instansi vertikal terkait pembuatan SOP rekomendasi teknis yang terintegrasi.	Terlampir
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.1 Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan	Sudah	Kegiatan berupa pembahasan penanganan pengaduan dan upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP	Terlampir
	2.2 Pembinaan dan Pengawasan Pengaduan secara Periodik	Sudah	Kegiatan dilakukan secara periodik untuk membahas berbagai permasalahan dalam pelayanan perizinan baik melalui sistem OSS RBA, SIMBG, SiCantik Cloud, maupun MPP Digital	Terlampir
3. Kompetensi	3.1 Pelatihan Excellent Service	Sudah	Kegiatan dilaksanakan dengan	Terlampir

Pelaksana			melibatkan seluruh pegawai DPMPTSP dan mengundang seluruh tim teknis perizinan pada SKPD Teknis serta Ombudsman RI Perwakilan Kassel sebagai narasumber.	
	3.2 Pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik	Sudah	Kegiatan mengikutkan Sekretaris, Petugas Front Office, dan Pengelola Pengaduan dalam rangka meningkatkan kompetensi ASN dalam memberikan pelayanan kepada publik.	Terlampir

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 250 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan di tahun 2025. Layanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 189 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,84. Nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Balangan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Paringin,      Desember 2025

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten  
Balangan**



**Dr. AKHRIANI, S.Pd, M.AP**

NIP. 19710228 199702 1 002