

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE
TRIWULAN I TAHUN 2025



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN LUWU TIMUR
TAHUN 2025

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan

publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, 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 publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks 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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur yaitu :

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 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.
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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang

telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 7177 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 364 orang dalam setahun. Sehingga kami di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur akan melakukan sampel untuk Triwulan I sebanyak 91 orang, Triwulan II sebanyak 91 orang, Triwulan III sebanyak 91 orang dan Triwulan IV sebanyak 91 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

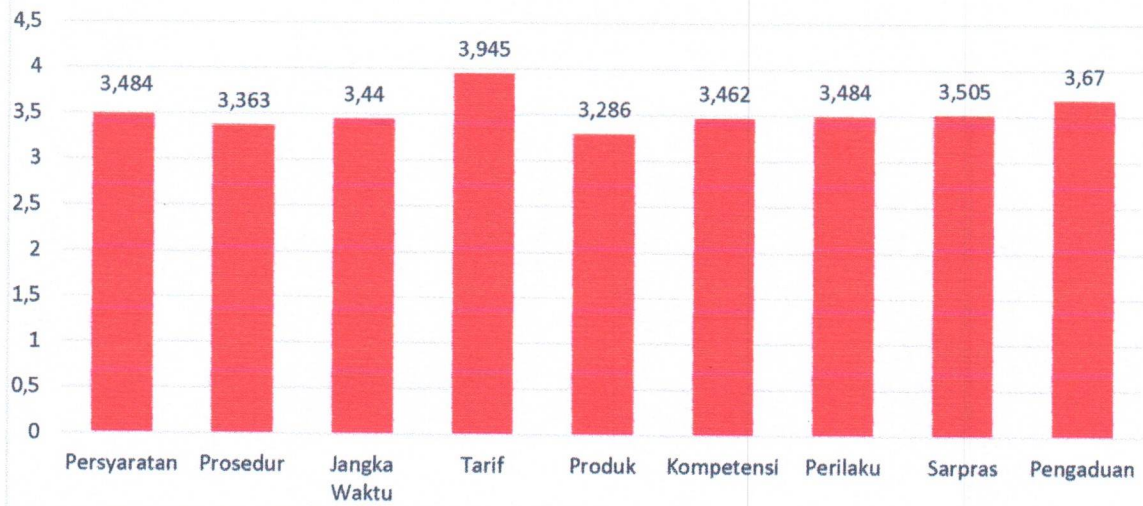
BAB III

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,484	3,363	3,440	3,945	3,286	3,462	3,484	3,505	3,670
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,88 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada DPMPTSP Kab. Luwu Timur Triwwulan I Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,286.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,945 dari unsur layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat”.
- “Penyampaian Prosedur pelayanan yang jelas”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat ini diakibatkan izin masih harus melalui tandatangan pimpinan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

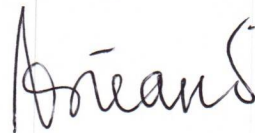
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Triwulan I Tahun 2025 mulai Januari sampai dengan Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,888. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi.

Malili, 27 Maret 2025
Analisis Kebijakan Ahli Muda



ASRIANI SAFITRAH R., SE
NIP.199850206 200502 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Soekarno Hatta / Hp. 081234577756

Malili, 92981

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN I TAHUN 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	4	3	4	4	4	3
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4
20	4	4	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	3	3	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	4	4	3	3	4	3	4
36	4	3	4	4	4	4	3	3	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	3	4	4	4	3	4	4	3	4
39	4	4	3	4	3	4	3	4	4
40	4	3	4	4	3	4	3	4	4
41	4	3	4	4	3	3	4	3	4
42	4	4	4	4	3	4	3	4	4
43	4	3	3	4	3	3	4	3	4
44	4	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	4	3	4	3	4	3	3	4
46	3	3	4	4	4	3	3	4	4
47	4	3	3	4	3	4	3	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	4	4	3	4
50	4	3	3	4	3	4	4	4	3
51	4	3	4	4	3	4	3	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	4	3
53	3	4	3	4	3	3	4	3	4
54	4	3	4	4	3	3	4	3	4
55	3	3	4	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	3	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	4	4	3	4	3	4	4
59	3	4	3	4	4	3	4	4	4
60	4	3	4	4	3	3	4	3	4
61	3	3	3	4	3	4	3	4	3
62	3	4	3	4	3	3	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	4	4	3	3	3	4	3
65	3	4	4	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	3	4	3	4	3
68	4	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	4	3	4	4	4	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	4	3	3	3
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	4	3	3	4	3	4	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	4	3	3
80	4	3	3	4	3	3	3	4	4
81	3	4	3	4	3	3	3	3	3
82	4	3	3	4	3	3	4	3	3
83	3	4	3	4	3	4	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
84	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
86	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
87	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
88	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
89	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
90	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	317	306	313	359	299	315	317	319	334	
NRR / unsur	3,484	3,363	3,440	3,945	3,286	3,462	3,484	3,505	3,670	
NRR tertbg/ unsur	0,387	0,374	0,382	0,438	0,365	0,385	0,387	0,389	0,408	*) 3,515
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 87,88

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,484
U2	Prosedur	3,363
U3	Waktu pelayanan	3,440
U4	Biaya/tarif	3,945
U5	Produk layanan	3,286
U6	Kompetensi pelaksana	3,462
U7	Perilaku pelaksana	3,484
U8	Sarana dan Prasarana	3,505
U9	Penanganan Pengaduan	3,670

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 87,88 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Malili, 27 Maret 2025

Mengetahui,
Kepala Bidang

Analisis Kebijakan Ahli Muda



ANDI RAJUNI, SE, MM

Pangkat : Pembina / IV.a
NIP. 19810204 201001 2 013



ASRIANI SAFITRAH RIDDWAN, SE

Pangkat : Penata Tk. I / III/d
NIP. 19850206 200502 2 002