



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2026

Triwulan II

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

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Triwulan II Tahun 2026. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (**feedback**) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih.

KEPALA DPMPTSP
KOTA PRABUMULIH



Arif Suhardiman,SH.,MM
NIP. 198304192009031002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		ii
DAFTAR ISI		iii
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Hukum	1
1.3	Maksud dan Tujuan	1
1.4	Manfaat	2
1.5	Tim SKM	2
1.6	Tahapan Pelaksanaan	3
1.7	Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II. PELAKSANAAN SKM		
2.1	Pengumpulan Data SKM	5
2.2	Metode Pengumpulan Data SKM	5
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. PENGOLAHAN DATA SKM		
3.1	Jumlah Responden SKM	8
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2	Rencana Tindak Lanjut	11
4.3	Tren Nilai SKM	12
BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	14
5.2	Saran	14
LAMPIRAN		15-28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap *image* pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih, antara lain :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bergerak disektor perdagangan. Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
- f. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

1.5. Tim SKM

Tim penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih sebagai berikut :

Pengarah	:	Arif Suhardiman,SH.,MM
Penanggung jawab	:	Novita Olyvianty,ST.,MM
Ketua	:	Yuli Yurita,SE.,M.Si
Anggota	:	1. Monica Tri Putri,SH 2. Ninik Sugiati,SE 3. Hardinawati,SP 4. Yunita,SH 5. Febriani 6. Revita Sari

Tugas Tim adalah sebagai berikut :

1. Ketua :
 - a. Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan;
 - b. Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
2. Anggota
 - a. Menggandakan dan mendistribusikan form kuesioner;
 - b. Mengidentifikasi responden;
 - c. Melakukan entry data;
 - d. Mengolah data, dan;
 - e. Menggandakan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), memasukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ke web DPMPTSP serta mengganti banner/pamphlet Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per triwulan.

1.6. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih :

1. Tim survei menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik ***simple random sampling***.
2. Tim survey membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner.
7. Tim survei merekap dan menganalisis hasil survei.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

1.7.Jadwal Pelaksanaan

Jadwal kegiatan SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagai berikut :

No	Kegiatan	APRIL				MEI				JUNI			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pembentukan Tim	√											
2	Rapat Koordinasi		√										
3	Pencermatan Instrumen			√	√								
4	Penggandaan Instrumen			√	√	√	√	√	√	√	√		
5	Pendistribusian Instrumen			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
6	Entry Data									√	√	√	√
7	Pengolahan Data											√	√
8	Penyusunan Laporan											√	√

Tabel 1. Jadwal Kegiatan SKM

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

penyampaian kuesioner dilakukan dengan pengisian form kuesioner kepada pengguna layanan yang datang langsung ke DPMPTSP.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

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 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1. Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Kota Prabumulih dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu per triwulan selama 1 Tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 3 Bulan selama 1 Tahun dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	10

2.5. 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 Kota Prabumulih berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 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 306 orang.

Tabel 3. Populasi Menurut *Krejcie and Morgan*

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

PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM Triwulan II (Dua), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden SKM

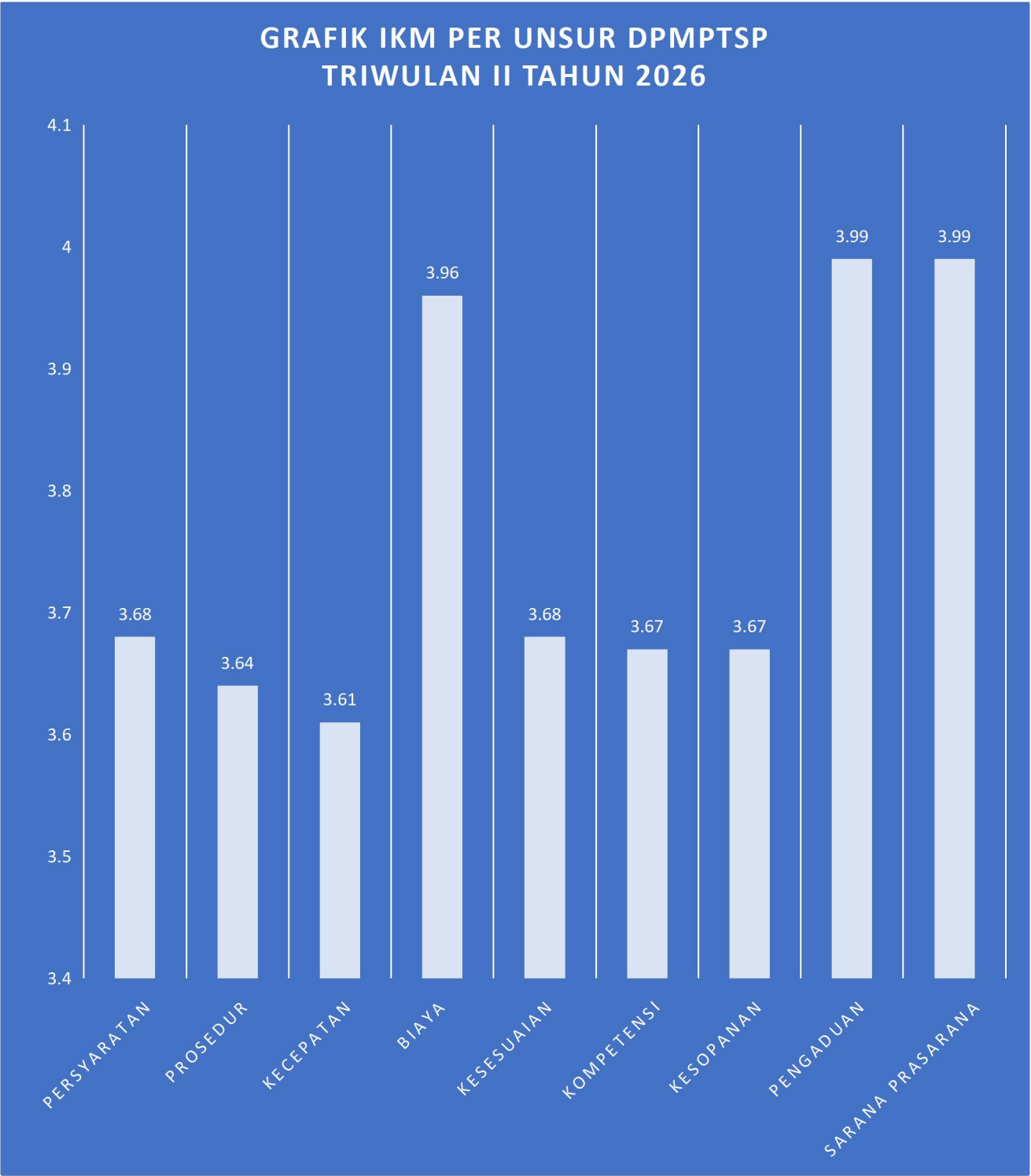
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	53%
		PEREMPUAN	35	47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	13%
		DIII	45	60%
		SI	20	27%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	30	40%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	25	33%
		WIRSAUSAHA	10	13%
		LAINNYA	10	13%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II (Dua) menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM Triwulan II Per Unsur

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/ Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.68	0.11	0.41	92.00	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.64	0.11	0.40	91.00	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.61	0.11	0.40	90.33	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3.96	0.11	0.44	99.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.68	0.11	0.41	92.00	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.67	0.11	0.41	91.67	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.67	0.11	0.41	91.67	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.99	0.11	0.44	99.67	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.99	0.11	0.44	99.67	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan				3.76			
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata tertimbang x 25)				94.11			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			



BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Seluruh unsur yang menjadi indikator penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dituangkan dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah diatas standar rata-rata dan dapat dikatakan sangat baik.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada Semester II Tahun Anggaran 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM

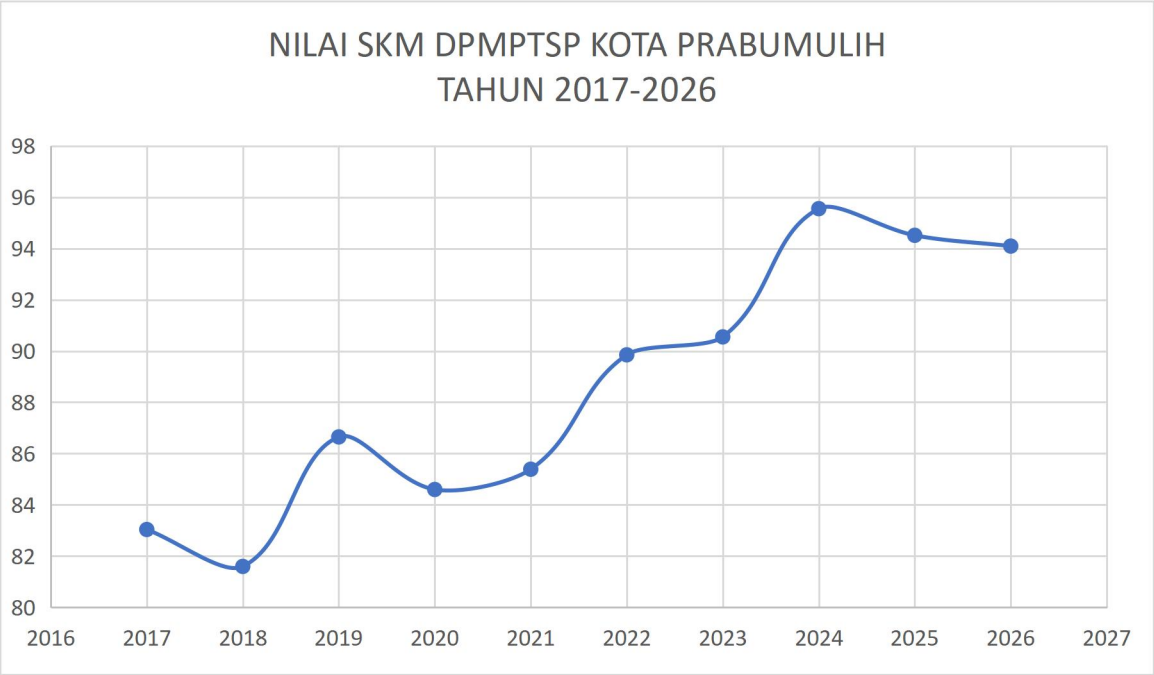
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Koordinasi dengan Tim Teknis OPD terkait persyaratan perizinan	√	√	√	√	PTSP dan OPD Teknis
2	Kecepatan Penyelesaian	Koordinasi dengan Tim Teknis OPD terkait waktu penyelesaian	√	√	√	√	PTSP dan OPD Teknis
3	Prosedur Pelayanan	Bimbingan dan Arahan kepada bagian pelayanan	√	√	√	√	PTSP

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilihat melalui Tabel dan grafik berikut :

Tabel 7. Nilai SKM DPMPTSP Tahun 2017-2026

No	Tahun	Target	Nilai IKM Semester I	Nilai IKM Semester II
1	2017	78	80,88	83,04
2	2018	79	80,89	81,60
3	2019	80	84,32	86,65
4	2020	81	84,58	84,60
5	2021	82	84,79	85,39
6	2022	84	87,34	89,85
7	2023	85	89,76	90,55
8	2024	87	91,16	95,55
9	2025	93	94,09	95,37
9	2026	93	94,09	



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2026 (Triwulan II) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik**. Serta nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2026.
- Semua unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih telah mencapai nilai terbaik sehingga hanya perlu untuk mempertahankan kedepannya.

5.2. Saran

- Meskipun secara keseluruhan hasil dari masing-masing unsur masih dalam kategori Sangat Baik, pembenahan kualitas layanan masih perlu guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menikmati pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih.
- Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan serta motivasi kerja petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap dalam melayani pengguna layanan.
- Melakukan koordinasi dengan Tim Teknis OPD terkait guna mendapatkan solusi bagaimana agar persyaratan dan prosedur untuk pembuatan izin untuk lebih dipermudah serta penerbitan izin sesuai dengan waktu yang tertera di Standar Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih.

LAMPIRAN

**DOKUMENTASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH**

TAMPAK DEPAN DPMPTSP



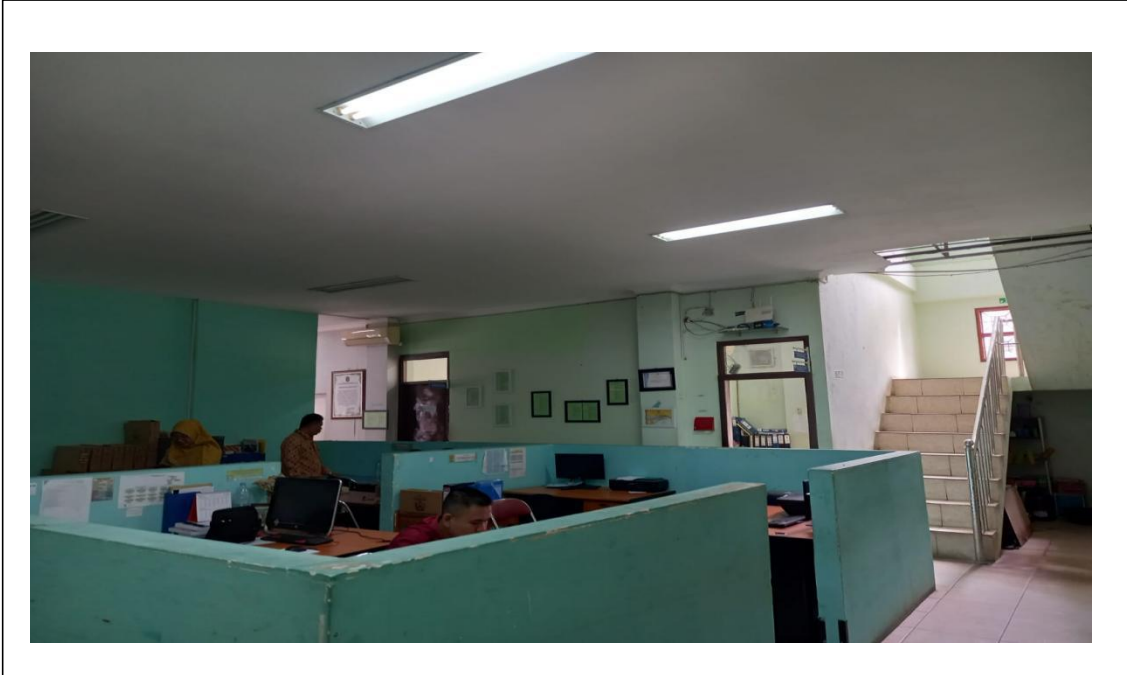
AREA PARKIR STAF DPMPTSP



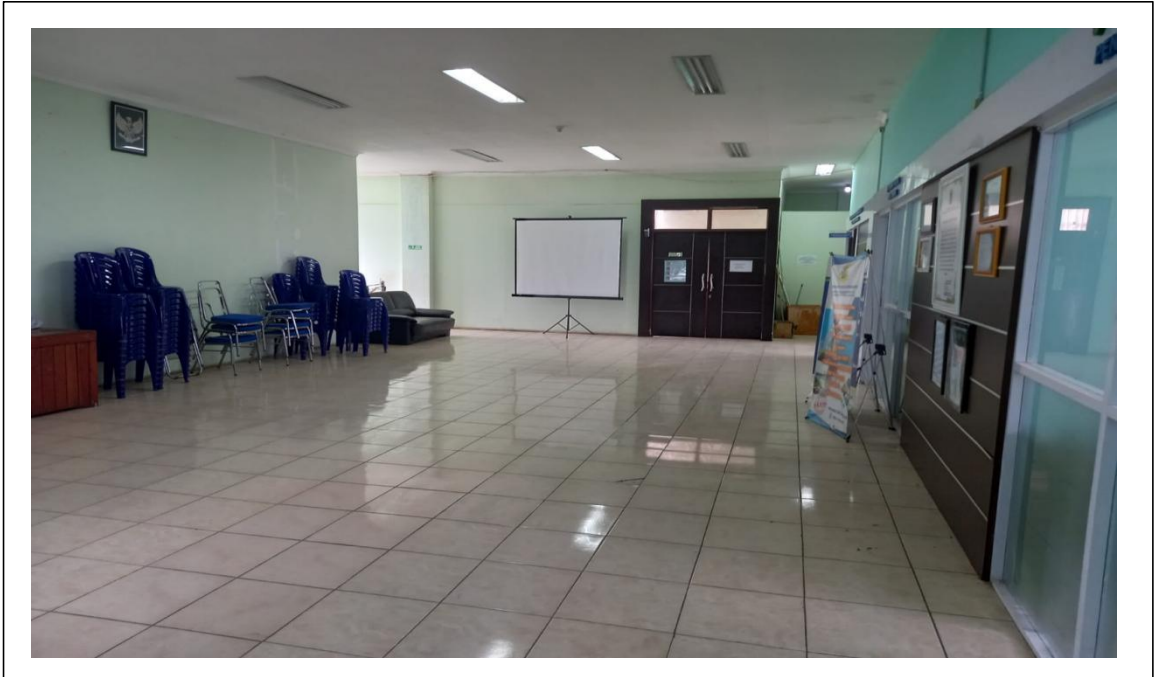
AREA PELAYANAN PUBLIK



AREA BACK OFFICE



LANTAI 2 GEDUNG DPMPTSP



SARANA PRASARANA

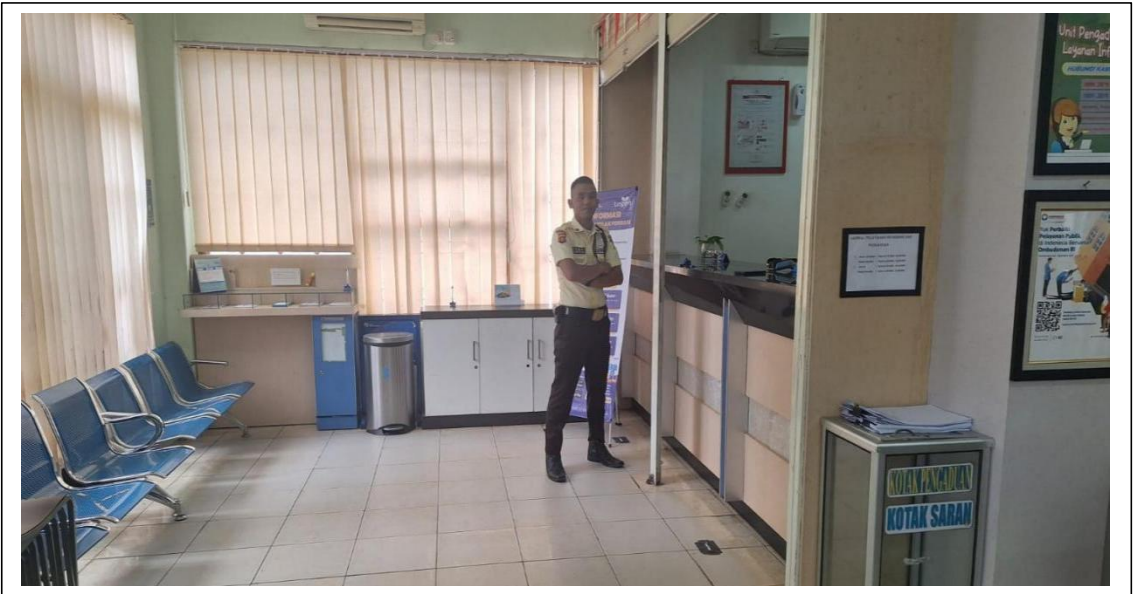
PARKIR PENGGUNA LAYANAN



PARKIR DISABILITAS



BANK SUMSEL



ATM



RUANG BERMAIN ANAK



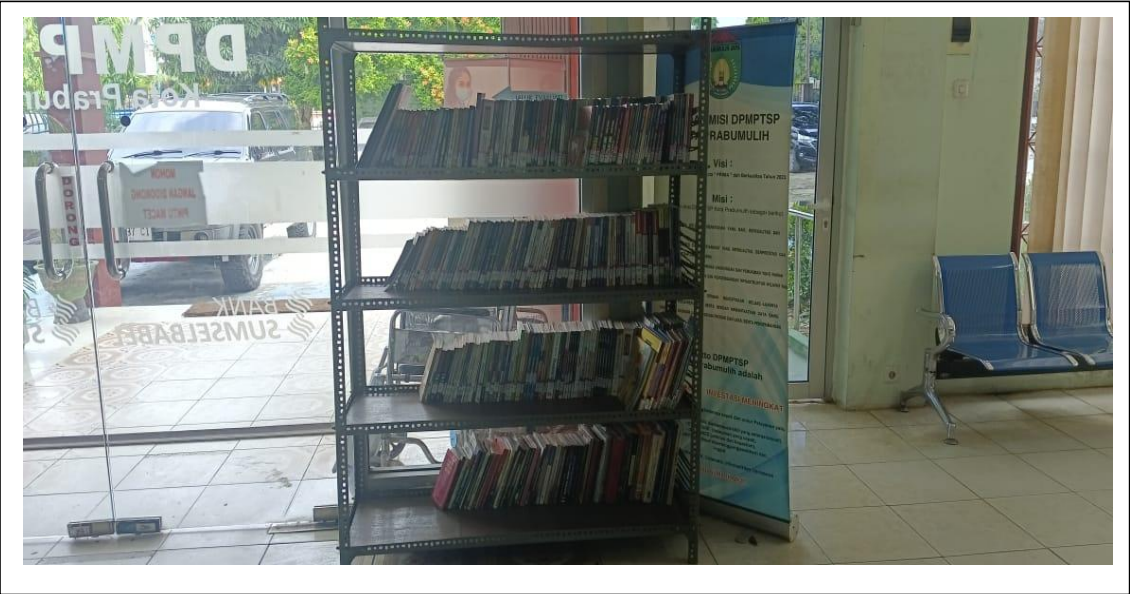
MUSHOLA



RUANG LAKTASI



POJOK BACA



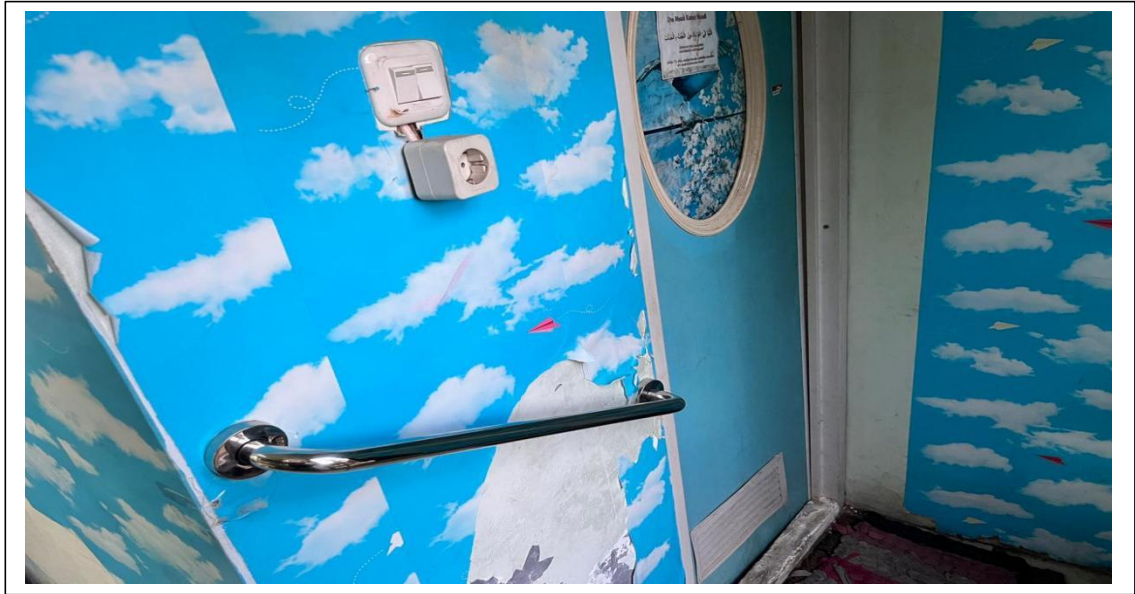
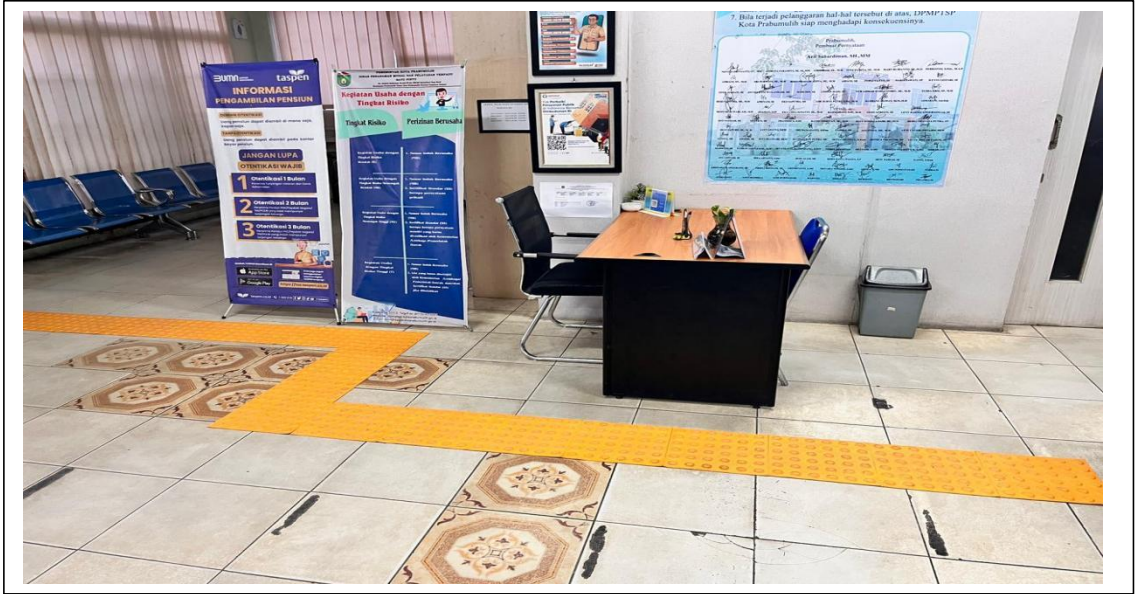
TOILET PENGGUNA LAYANAN



TEMPAT DUDUK PELANGGAN PRIORITAS



SARANA UNTUK PELANGGAN PRIORITAS



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih
Jl. Jend. Sudirman No.29 Kel. Tugu Kecil Kec. Prabumulih Timur Kota Prabumulih
Telpon/Fax: 0713-33310251

Tanggal Survei: No. Hp:..... Jam Survei ☐ 08.00-12.00 ☐
13.00-17.00

I. PROFIL (Centang dan Isilah sesuai data anda)	
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan Usia:Tahun
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan Utama	☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA..... (Sebutkan)
Jenis Izin yang di buat di DPMPTSP	(Sebutan).....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P* 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P* 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan Dan Keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif (Retribusi Sesuai Perda) dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis/Tidak Ada Biaya	 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4		

P*). Keterangan: P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas

SARAN DAN MASUKAN:

.....
.....
(Lembaran ini diisi oleh masyarakat/pengguna layanan).

