

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP)
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
BAB IV KESIMPULAN	12

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Penyelenggaraan SKM dilakukan pada Tahun 2025 selama dalam kurun waktu bulan Januari s.d bulan Desember Tahun 2025. Survey dilaksanakan secara sampling dengan jumlah 2.760 responden pengguna layanan diberbagai jenis perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan hasil perhitungan/tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan hasilnya dapat disampaikan sebagaimana tercantum dalam tabel 3.I. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa secara umum pelayanan yang telah dilaksanakan secara umum telah berjalan dengan baik. Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, *trend* tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup DPMPTSP Kota Metro dapat dilihat melalui grafik 3.I.

Tabel 3.I. Tabulasi hasil survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Persyaratan Pelayanan	3,58	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-
2	Prosedur Pelayanan	3,57	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-
3	Waktu Pelayanan	3,56	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-
4	Biaya/Tarif	3,99	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,52	B (Baik)	2.760	Online	-	-
6	Kompetensi Layanan	3,79	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-
7	Perilaku Pelaksana	3,55	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-
8	Sarana dan Prasarana	3,46	B (Baik)	2.760	Online	-	-
9	Penanganan Pengaduan	3,71	A (Sangat Baik)	2.760	Online	-	-

No	Unsur Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	Rata-rata	90,93	A (Sangat Baik)			-	-

NILAI SKM TRIWULAN DPMPTSP KOTA METRO TAHUN 2025



Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I tahun 2025 – Triwulan IV Tahun 2025 namun mengalami sedikit penurunan pada Triwulan IV di lingkup DPMPTSP Kota Metro.

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana diuraikan dan data hasil tabulasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Secara umum kualitas pelayanan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh berkisar diantara 88,75-100. Nilai IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 90,93 (Sembilan Puluh Koma Sembilan Tiga).

Serta ada yang perlu ditingkatkan kembali seperti dengan disediakannya air minum, penambahan AC agar tidak merasakan panas dan fasilitas lainnya agar masyarakat lebih nyaman ketika menunggu antrian.

Metro, 5 Januari 2026

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PTSP KOTA METRO**



ISMET, SE.
Pembina Tk. I
NIP. 19710716 200312 1 001