

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026

PERIODE
JANUARI S.D. MARET 2026



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP)
TAHUN 2026

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.....	11

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Metro, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Metro nomor 10 tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan non-Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Metro.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup DPMPTSP Kota Metro.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP Kota Metro dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) unsur yaitu terkait layanan, integritas dan transparansi dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Layanan

Sesuai dengan amanah Wali Kota Metro melalui Peraturan Walikota Metro nomor 10 tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan non-Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Metro terkait survey layanan yang mencakup antara lain :

- a. Persyaratan Layanan
- b. Prosedur Layanan
- c. Waktu Layanan
- d. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- e. Sarana dan Prasarana

2. Integritas

Untuk menciptakan pelayanan yang maksimal, Dinas PMPTSP Kota Metro berkomitmen penuh menjunjung tinggi integritas dalam setiap pelayanan. Survey terkait integritas mencakup antara lain:

- a. Kompetensi Pelayanan
- b. Perilaku Pelaksana Layanan

3. Transparansi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro berkomitmen dalam transparansi proses pelayanan. Survey terkait transparansi mencakup antara lain:

- a. Biaya/Tarif
- b. Penanganan Pengaduan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Panitia Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Metro telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM Triwulan I (Januari s.d Maret) Tahun 2026 yang sudah dilakukan, terkumpul sebanyak 652 responden dengan hasil sebagai berikut :

1. Survei Berdasarkan Karakteristik Responden
 - a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki - Laki	262	40,18
2	Perempuan	390	59,82
Total		652	100

Berdasarkan table 2.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa pengunjung DPMPTSP Kota Metro mayoritas didominasi oleh perempuan dengan persentase 59,82% atau 390 responden dan laki-laki sebanyak 40,18% atau 262 responden.

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel. 2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	11-20	11	1,69
2	21-30	282	43,25
3	31-40	213	32,67
4	41-50	103	15,80
5	51-60	35	5,37
6	61-70	8	1,23
Total		652	100

Berdasarkan Tabel 2.2 karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa pengunjung DPMPTSP Kota Metro didominasi oleh pengunjung dengan usia produktif yaitu usia antara 21-30 Tahun sebanyak 43,25% atau 282 responden dan usia 31-40 tahun sebanyak 32,67% atau 213 responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel. 2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD Ke Bawah	0	0,00
3	SLTP	2	0,31
4	SLTA	274	42,02
5	Diploma	222	34,05
6	Sarjana S1	117	17,94
7	Magister S2 ke Atas	35	5,37
8	Tidak Menjawab	2	0,31
Total		652	100

Berdasarkan Tabel 2.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat bahwa pengunjung DPMPTSP Kota Metro didominasi oleh pengunjung dengan Pendidikan terakhir SLTA sebanyak 42,02% atau 274 responden, tingkat Diploma sebanyak 34,05% atau 222 responden dan tingkat Sarjana S1 sebanyak 17,94% atau 117 responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. 2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	29	4,45
2	Pegawai Swasta	147	22,55
3	Wiraswasta/Usaha	226	34,66
4	Pelajar/Mahasiswa	207	31,75
5	Petani	35	5,37
6	Pedagang	2	0,31
7	Buruh	3	0,46
8	Lainnya	1	0,15
9	Tidak Menjawab	2	0,31
Total		652	100

Berdasarkan Tabel 2.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat bahwa pengunjung DPMPTSP Kota Metro didominasi oleh pengunjung dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta/Usaha sebanyak 34,66% atau 226 responden dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 31,75% atau 207 responden.

2. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,70
2	Prosedur	3,77
3	Waktu Pelayanan	3,54
4	Biaya/tarif	3,91
5	Produk Layanan	3,74
6	Kompetensi Pelaksana	3,73
7	Perilaku Pelaksana	3,74
8	Sarana dan Prasarana	3,62
9	Pengaduan	3,50

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

➤ Triwulan I Tahun 2026 =

$$(3,70 \times 0,1111) + (3,77 \times 0,1111) + (3,54 \times 0,1111) + (3,91 \times 0,1111) + (3,74 \times 0,1111) + (3,73 \times 0,1111) + (3,74 \times 0,1111) + (3,62 \times 0,1111) + (3,50 \times 0,1111) = 3,695$$

Nilai survey setelah konversi : $3,70 \times 25 = 92,39$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM Triwulan I Tahun 2026 : **92,39**
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Hasil survei Triwulan I Tahun 2026 yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2026 diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar

92,39 dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Metro dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) unsur yaitu terkait layanan, integritas dan transparansi dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Layanan

- Sesuai dengan amanah Wali Kota Metro melalui Peraturan Walikota Metro nomor 10 tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan non-Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Metro. Survey terkait layanan yang mencakup antara lain :

- a. Persyaratan Layanan
- b. Prosedur Layanan
- c. Waktu Layanan
- d. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- e. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey yang telah diberikan kepada 652 responden menunjukkan bahwa dari segi layanan pada DPMPTSP Kota Metro sudah **SANGAT BAIK**. Masyarakat menilai bahwa persyaratan layanan, prosedur layanan, produk spesifikasi jenis layanan dan sarana dan prasarana sudah sesuai dan cukup mudah untuk diakses. Akan tetapi tidak sedikit masyarakat yang masih merasa kurang puas terhadap waktu pelayanan yang tersedia di DPMPTSP Kota Metro, hal tersebut disebabkan karena lamanya koneksi ke sistem aplikasi perizinan kementerian.

2. Integritas

Untuk menciptakan pelayanan yang maksimal, DPMPTSP Kota Metro berkomitmen penuh menjunjung tinggi integritas dalam setiap pelayanan. Survey terkait integritas mencakup antara lain:

- a. Kompetensi Pelayanan
- b. Perilaku Pelaksana Layanan

Hasil Survei menunjukkan bahwa responden menilai dari segi integritas pada layanan DPMPTSP Kota Metro sudah **SANGAT BAIK**, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai Kompetensi Pelayanan sebesar 3,73 dan Perilaku Pelaksana Layanan dengan nilai 3,74 dari skala 4,00. Sehingga harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dengan mengikuti pelatihan/seminar yang dapat meningkatkan kapasitas dan keahlian serta harus tetap konsisten dalam menerapkan 5M yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun dalam memberikan pelayanan.

3. Transparansi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro berkomitmen dalam transparansi proses pelayanan. Survey terkait transparan mencakup antara lain:

- a. Biaya/Tarif
- b. Penanganan Pengaduan

Setelah dilaksanakan survey kepada masyarakat penerima layanan maka dapat diketahui bahwa dari segi transparansi, DPMPTSP mendapatkan nilai yang **SANGAT BAIK**. Hal tersebut ditunjukkan dengan Nilai Unsur Biaya/ Tarif sebesar 3,91. Masyarakat menilai biaya/tarif dan penanganan pengaduan pada DPMPTSP itu bersifat transparan/terbuka hal tersebut ditunjukkan dengan penyampaian bahwa layanan pendampingan dan konsultasi terkait perizinan maupun non perizinan tidak dikenakan biaya. Namun, ada layanan yang sifatnya berbayar yaitu pembayaran retribusi pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung. Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang merasakan Penanganan Pengaduan pada DPMPTSP masih kurang ditunjukkan dengan nilai 3,50, hal tersebut disebabkan karena koordinasi lintas sektor OPD masih belum dilakukan secara terorganisasi dan terstruktur dalam penanganan pengaduan, hal ini yang menyebabkan penanganan pengaduan masyarakat menjadi terhambat.

3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
		Triwulan II Tahun 2026		
1	2	3	4	5
1	Persyaratan	3,70	92,50	A
2	Prosedur	3,77	94,25	A
3	Waktu Pelayanan	3,54	88,50	A
4	Biaya/tarif	3,91	97,75	A
5	Produk Layanan	3,74	93,50	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,73	93,25	A
7	Perilaku Pelaksana	3,74	93,50	A
8	Sarana dan Prasarana	3,62	90,50	A
9	Pengaduan	3,50	87,50	B

4. Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,54-4,00 atau **Sangat Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2026

Penyelenggaraan SKM dilakukan pada Triwulan I selama tiga bulan dalam kurun waktu bulan Januari s.d bulan Maret Tahun 2026. Survey dilaksanakan secara sampling dengan jumlah 652 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 DPMPSTSP Kota Metro dapat dilihat melalui grafik 3.I.

Tabel 3.I. Tabulasi hasil survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I periode bulan Januari – Maret 2026

No	Unsur Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Persyaratan Pelayanan	92,50	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
2	Prosedur Pelayanan	94,25	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
3	Waktu Pelayanan	88,50	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
4	Biaya/Tarif	97,75	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	93,50	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
6	Kompetensi Layanan	93,25	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
7	Perilaku Pelaksana	93,50	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
8	Sarana dan Prasarana	90,50	A (Sangat Baik)	652	Online	-	-
9	Penanganan Pengaduan	87,50	B (Baik)	652	Online	-	-
	Rata-rata	92,39	A (Sangat Baik)			-	-

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan di DPMPSTSP pada Triwulan I bulan Januari s.d. Maret 2026 mendapatkan nilai yang memuaskan.

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 92,39 (Sembilan Puluh Dua Koma Tiga Puluh Sembilan).

Metro, 31 Maret 2026

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



SYACHRI RAMADHAN, S.Sos., MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19681205 199503 1 001

LAMPIRAN