

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

PERIODE
APRIL S.D. JUNI 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 mengikut sertakan 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 II (April s.d Juni) Tahun 2026 yang sudah dilakukan, terkumpul sebanyak 935 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	420	44,92
2	Perempuan	515	55,08
Total		935	100

Berdasarkan table 2.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa pengunjung DPMPTSP Kota Metro mayoritas didominasi oleh perempuan dengan persentase 55,08% atau 515 responden dan laki-laki sebanyak 44,92% atau 420 responden.

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel. 2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	11-20	24	2,57
2	21-30	319	34,12
3	31-40	386	41,28
4	41-50	167	17,86
5	51-60	37	3,96
6	61-70	2	0,21
Total		935	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 31-40 Tahun sebanyak 41,28% atau 386 responden dan usia 21-30 tahun sebanyak 34,12% atau 319 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	3	0,32
4	SLTA	230	24,60
5	Diploma	211	22,57
6	Sarjana S1	466	49,84
7	Magister S2 ke Atas	23	2,46
8	Tidak Menjawab	2	0,21
Total		935	100

Berdasarkan Tabel 2.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat bahwa pengunjung DPMPTSP Kota Metro didominasi oleh pengunjung dengan Pendidikan terakhir Sarjana S1 sebanyak 49,84% atau 466 responden, tingkat SLTA sebanyak 24,60% atau 230 responden dan tingkat Diploma sebanyak 22,57% atau 211 responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. 2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	43	4,60
2	Pegawai Swasta	101	10,80
3	Wiraswasta/Usaha	592	63,32
4	Pelajar/Mahasiswa	169	18,07
5	Petani	3	0,32
6	Pedagang	23	2,46
7	Buruh	1	0,11
8	Lainnya	2	0,21
9	Tidak Menjawab	1	0,11
Total		935	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 63,32% atau 592 responden dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 18,07% atau 169 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	3,79
2	Prosedur	3,65
3	Waktu Pelayanan	3,70
4	Biaya/tarif	3,99
5	Produk Layanan	3,69
6	Kompetensi Pelaksana	3,71
7	Perilaku Pelaksana	3,67
8	Sarana dan Prasarana	3,57
9	Pengaduan	3,80

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

➤ Triwulan I Tahun 2026 =

$$(3,79 \times 0,1111) + (3,65 \times 0,1111) + (3,70 \times 0,1111) + (3,99 \times 0,1111) + (3,69 \times 0,1111) + (3,71 \times 0,1111) + (3,67 \times 0,1111) + (3,57 \times 0,1111) + (3,80 \times 0,1111) = 3,73$$

Nilai survey setelah konversi : $3,73 \times 25 = 93,25$

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

- Nilai SKM Triwulan II Tahun 2026 : **93,25**
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Hasil survei Triwulan II Tahun 2026 yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2026 diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar

93,25 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 935 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 3,71 dan Perilaku Pelaksana Layanan dengan nilai 3,67 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 3,99. 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 3,80, 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	3,79	94,75	A
2	Prosedur	3,65	91,25	A
3	Waktu Pelayanan	3,70	92,50	A
4	Biaya/tarif	3,99	99,75	A
5	Produk Layanan	3,69	92,25	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,71	92,75	A
7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,75	A
8	Sarana dan Prasarana	3,57	89,25	A
9	Pengaduan	3,80	95	A

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 II Tahun 2026

Penyelenggaraan SKM dilakukan pada Triwulan II selama tiga bulan dalam kurun waktu bulan April s.d bulan Mei Tahun 2026. Survey dilaksanakan secara sampling dengan jumlah 935 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 Triwulan I periode bulan April – Juni 2026

No	Unsur Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Persyaratan Pelayanan	94,75	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
2	Prosedur Pelayanan	91,25	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
3	Waktu Pelayanan	92,50	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
4	Biaya/Tarif	99,75	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	92,25	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
6	Kompetensi Layanan	92,75	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
7	Perilaku Pelaksana	91,75	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
8	Sarana dan Prasarana	89,25	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
9	Penanganan Pengaduan	95,00	A (Sangat Baik)	935	Online	-	-
	Rata-rata	93,25	A (Sangat Baik)			-	-

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan di DPMPTSP pada Triwulan II bulan April s.d. Juni 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 93,25 (Sembilan Puluh Tiga Koma Dua Puluh Lima).

Metro, 06 Juli 2026

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



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

LAMPIRAN