Laporan Hasil Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM)

TRIWULAN III TAHUN 2026

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2026

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN TAHUN 2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat merupakan wujud evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada Triwulan III Tahun 2026, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan terhadap **11** jenis izin sebagai obyek survei, yaitu terdiri dari Izin Praktik Tenaga Medis, Izin Praktik Dokter, Izin Praktik Bidan, Izin Operasional Pendidikan, Izin Praktik Perawat, Izin Praktik Perawat Gigi, Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat Keterangan Penilitian, Izin Praktik Apoteker, Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Izin Penyelenggaraan Reklame.

Dengan jumlah responden sebanyak 34 responden yang dilaksanakan dari bulan Juli sampai dengan September 2026. Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar **86,2** dengan mutu pelayanan **B** atau dikategorikan **Baik,** hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah **Baik.**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Untuk selanjutnya survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Muaradua, 7 Oktober 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan,



Haris Munandar, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 196610311996121001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Hukum 1

1.3. Tujuan dan Manfaat 2

1.4. Batasan Pengertian 2

1.5. Sistematika 4

BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **5**

2.1. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat 5

2.2. Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5

2.3. Metode Pengumpulan Data 6

2.4. Metode Pengolahan Data 7

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **10**

3.1. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 10

3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bulan Juli Sampai Bulan September 2026 14

BAB IV PENUTUP **17**

4.1. Kesimpulan 17

4.2. Saran Masukan 18

4.3. Rencana Tindak Lanjut 18

4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Grafik 19

LAMPIRAN **19**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jumlah Responden Yang Menjadi Obyek Survei di DPMPTSP 6

Tabel 2. 2 Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan 9

Tabel 3. 1 Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin 10

Tabel 3. 2 Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan .. 11

Tabel 3. 3 Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan 11

Tabel 3. 4 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Periode 1 Juli – 30 September 2026 14

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan III Tahun 2026 19

Gambar 4. 2 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan III Tahun 2026 19

Gambar 4. 3 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Berdasarkan Tingkat Pekerjaan Triwulan III Tahun 2026..... 20

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan. Salah satu cara untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan adalah dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM).

Dengan survei ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang obyektif, independen dan jelas terkait kinerja pelayanan, harapan pengguna layanan dan upaya-upaya tepat dalam menciptakan suatu mekanisme pelayanan publik yang prima sesuai harapan pengguna layanan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.3. Tujuan dan Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap unit penyelenggara pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

1.4. Batasan Pengertian

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2026. Mengacu pada **PRINSIP PELAYANAN** sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dijabarkan dalam 9 (sembilan) unsur pelayanan yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut meliputi:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana adalah benda yang tidak bergerak (gedung).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.5. Sistematika

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang
B. Dasar Hukum
C. Tujuan dan Manfaat
D. Batasan Pengertian
E. Sistematika

BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat
B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat
C. Metode Pengumpulan Data
D. Metode Pengolahan Data

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU

A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan bulan Juli s.d September Tahun 2026
B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bulan Juli s.d September Tahun 2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan penerima pelayanan atas penyelenggara pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, dilaksanakan dengan menggunakan instrumen sebagai alat bantu dalam pengumpulan data primer berbentuk kode QR secara gratis dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan dan jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan.

Adapun obyek dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Pada Triwulan III Tahun 2026 meliputi 13 jenis izin sebagai obyek survei, yaitu terdiri dari Izin Praktik Pelayanan Darah, Izin Tanda Daftar Gudang, Izin Praktik Tenaga Medis, Izin Praktik Dokter, Izin Praktik Bidan, Izin Operasional Pendidikan, Izin Praktik Perawat, Izin Praktik Perawat Gigi, Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat Keterangan Penilitian, Izin Praktik Apoteker, Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Izin Penyelenggaraan Reklame.

2.2. Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2026 menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran skala ***Likert.*** Skala ***Likert*** adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala ***Likert*** responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu penyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun responden ditentukan berdasarkan ***accidental sampling***, artinya bahwa yang menjadi responden adalah orang yang ditemui sedang meminta pelayanan pada suatu unit penyelenggara pelayanan publik yang disurvei. Sesuai dengan cakupan masing-masing jenis pelayanan publik dalam penentuan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

responden dengan jumlah responden setiap bulannya untuk masing-masing jenis pelayanan berbeda. Responden diambil pada saat pemohon mengajukan izin di DPMPTSP dan meminta informasi perizinan di DPMPTSP melalui metode pengisian kode QR.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat, jumlah responden setiap bulannya berbeda-beda, dengan kriteria responden adalah orang yang saat pencacahan berada di unit layanan untuk mendapatkan layanan atau orang yang pernah menerima layanan dari unit-unit layanan tersebut. Adapun daftar jumlah responden setiap bulannya yang menjadi obyek survei adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Jumlah Responden Yang Menjadi Obyek Survei di DPMPTSP

No	Bulan	Jumlah Responden
1	Juli	22
2	Agustus	7
3	September	10
Total		**39**

Berdasarkan jumlah responden yang menjadi obyek survey pada bulan Juli 22 sebanyak responden, Agustus 7 sebanyak responden, dan September 10 sebanyak responden. Sehingga total responden selama 3 bulan dari Juli hingga September 2026 sebanyak **39 responden.**

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer dari tiap-tiap responden diperoleh dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap indikator pelayanan. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Jawaban dari pertanyaan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

terbagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

2.4. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala *Likert*

   Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur pelayanan diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata} - \text{Rata Penimbang} = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$$

   Untuk memperoleh nilai SKM unit penyelenggara pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ 25$$

   Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, rumusnya sebagai berikut:

$$\text{SKM}\ x\ 25$$

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputer yaitu:

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rat-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit penyelenggara pelayanan, yaitu dengan:

1) Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang.
Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata- rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

3) Mencari nilai indeks per unsur pelayanan.
Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

4) Mencari nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan.
Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengkalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

5) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan Untuk mengetahui nilai kepuasan unit pelayanan, didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.

6) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan Untuk mengetahui nilai kepuasan unit penyelenggara pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 2. 2 Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit penyelenggara pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan yang diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan yang mana Nilai Interval dimulai dari 1 hingga 4 dengan Nilai Interval Konversi (NIK) dari 25 hingga 100. Berdasarkan Mutu Pelayanan dari ke empat interval berbeda-beda. Nilai Persepsi 1 mempunyai Mutu Pelayanan D yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan tidak baik. Nilai Persepsi 2 mempunyai Mutu Pelayanan C yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan kurang baik. Nilai Persepsi 3 mempunyai Mutu Pelayanan B yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan baik. Nilai Persepsi 4 mempunyai Mutu Pelayanan A yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sangat baik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang dilaksanakan bulan Juli – September Tahun 2026 dengan penilaian berdasarkan pada 9 (sembilan) unsur/variabel pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan terhadap izin yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan masyarakat:

3.1. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada bulan Juli – September Tahun 2026 sebanyak 34 responden, yang komposisinya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden		
	Juli	Agustus	September
Laki – Laki	3	0	5
Perempuan	19	7	5
Jumlah Total			**39**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tabel 3. 2 Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden		
	Juli	Agustus	September
SD kebawah	-	-	-
SLTP	-	-	-
SLTA	-	1	1
D1 – D3	14	4	3
D4 /S1	8	3	5
S2	-	-	-
S3	-	-	-
Jumlah Total			**39**

Tabel 3. 3 Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden		
	Juli	Agustus	September
PNS	3	3	4
PPPK	9	2	1
BIDAN	4	-	-
DOKTER	-	-	1
PETANI	-	-	-
TNI	-	-	-
POLRI	-	-	-
SWASTA	2	1	1
WIRAUSAHA	-	-	-
PELAJAR/ MAHASISWA	1	1	2
LAINNYA	3	-	1
Jumlah Total			**39**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan hasil survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat serta harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bulan Juli Sampai Bulan September 2026

Tabel 3. 4 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan DPMPTSP
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Periode 1 Juli – 30 September 2026

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4.	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6.	4	4	4	4	4	4	3	3	4
7.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10.	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12.	4	4	3	4	3	3	3	3	4
13.	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17.	3	3	3	4	3	3	3	2	3

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21.	3	4	3	4	4	4	3	3	4
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25.	3	3	3	4	3	1	3	3	4
26.	4	3	3	4	3	4	4	3	4
27.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28.	3	3	3	4	2	3	3	3	2
29.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30.	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	3	3	3	4	3	3	3	2	4
33.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35.	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36.	3	3	2	4	3	3	3	3	4
37.	4	4	3	4	3	3	3	3	4
38.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39.	4	4	4	4	4	4	4	3	4
SNilai /Unsur	134	134	128	156	131	131	132	125	151
NRR / Unsur	3.436	3.436	3.282	4.000	3.359	3.359	3.385	3.205	3.872

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NRR tertbg/ unsur	0.378	0.378	0.361	0.440	0.369	0.369	0.372	0.353	0.426	*) 3.447
IKM Unit pelayanan										**) **86.167**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.436
U2	Prosedur	3.436
U3	Waktu pelayanan	3.282
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.359
U6	Perilaku pelaksana	3.359
U7	Maklumat Pelayanan	3.385
U8	Penanganan Pengaduan	3.205
U9	Sarana dan Prasarana	3.872

IKM UNIT PELAYANAN : 86,2

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada Pada Triwulan III Tahun 2026 yaitu dari bulan Juli - September terdapat 13 jenis izin dalam Survey Kepuasan Masyarakat Magelang yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu terdiri dari Izin Praktik Pelayanan Darah, Izin Tanda Daftar Gudang, Izin Praktik Tenaga Medis, Izin Praktik Dokter, Izin Praktik Bidan, Izin Operasional Pendidikan, Izin Praktik Perawat, Izin Praktik Perawat Gigi, Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat Keterangan Penilitian, Izin Praktik Apoteker, Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Izin Penyelenggaraan Reklame.

Dengan jumlah responden sebanyak 134 responden yang dilaksanakan dari bulan Juli – September Tahun 2026. Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar **86,2** dengan mutu pelayanan **B** atau dikategorikan **Baik,** hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah **Baik.**

Dari keseluruhan nilai SKM tersebut di atas yang hasil penilaiannya diperoleh dari 9 (sembilan) unsur biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi. Hal ini didukung oleh penyelesaian pengaduan yang ditindak lanjuti tepat waktu dan pelayanan yang sudah tidak dikenakan retribusi (gratis) sesuai amanat Undang- Undang dan unit penyelenggara pelayanan publik dapat mengimplementasikannya dengan baik sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan telah mendapatkan kepuasan berkaitan dengan transparansi, kewajaran dan kepastian besaran biaya/tarif pelayanan, kemudahan persyaratan pengajuan izin dan kecepatan pelayanan kepada pemohon.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.2. Saran Masukan

Dari hasil evaluasi dan analisis survei kepuasan masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkinerja **Baik.** Kedepannya perlu ada komitmen dari seluruh pegawai khususnya Pimpinan DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan semua pegawai dari instansi yang bergabung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Berikut ini saran masukan sebagai bahan evaluasi ke depan terhadap pelayanan semua izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan antara lain:

1. Mengintensifkan sosialisasi Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan, antara lain melalui brosur, website, media sosial, event Car Free Day serta event lainnya.
2. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media sosial yang mudah diakses.
3. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan.

4.3. Rencana Tindak Lanjut

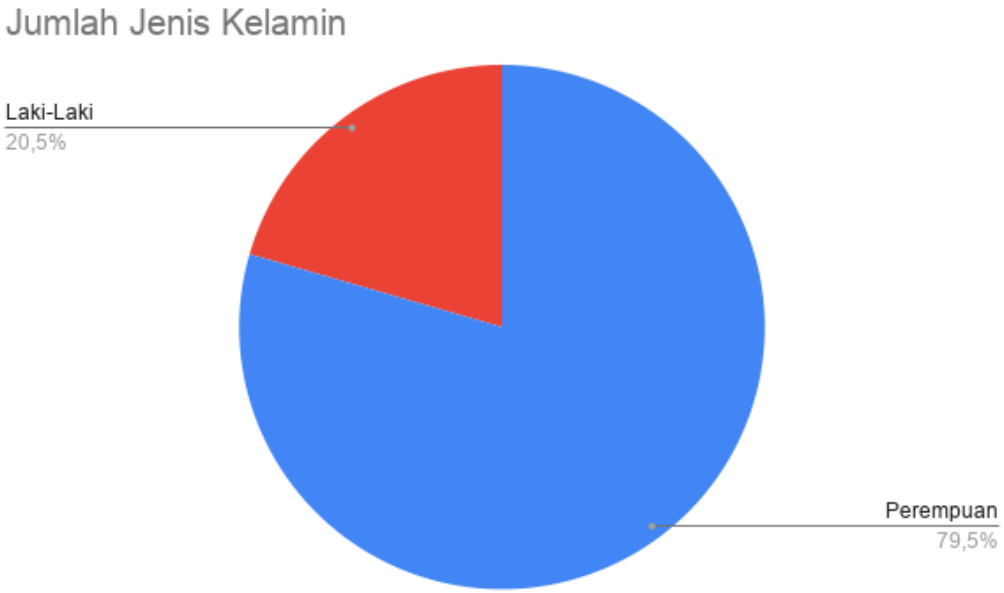
Berkaitan dengan kesimpulan dan saran masukan sebagaimana uraian tersebut di atas, selanjutnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya semua bidang yang berhubungan dengan pelayanan publik akan menindaklanjuti rekomendasi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM tersebut di atas bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

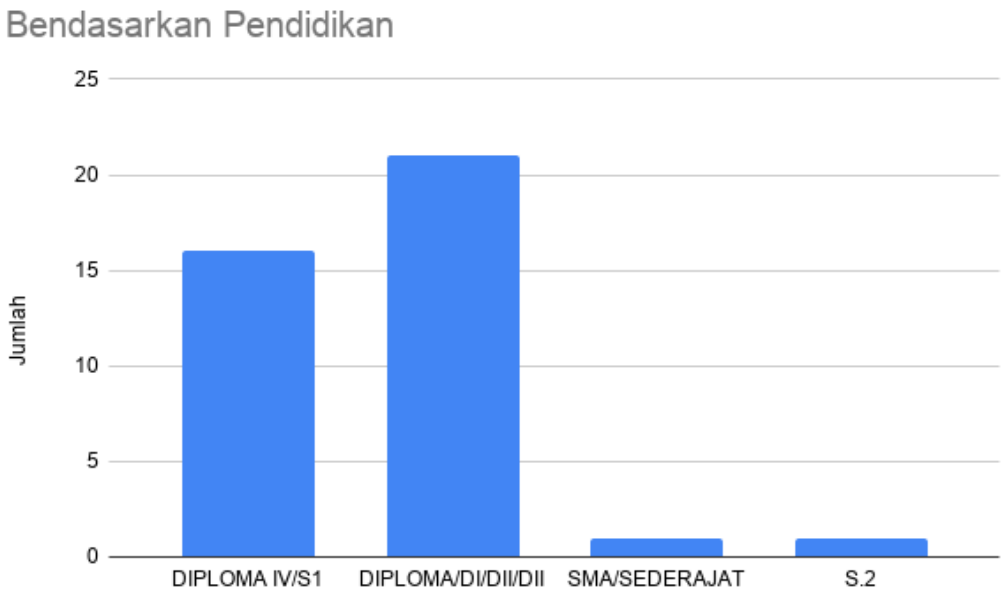
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Grafik

Gambar 4. 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Triwulan III Tahun 2026

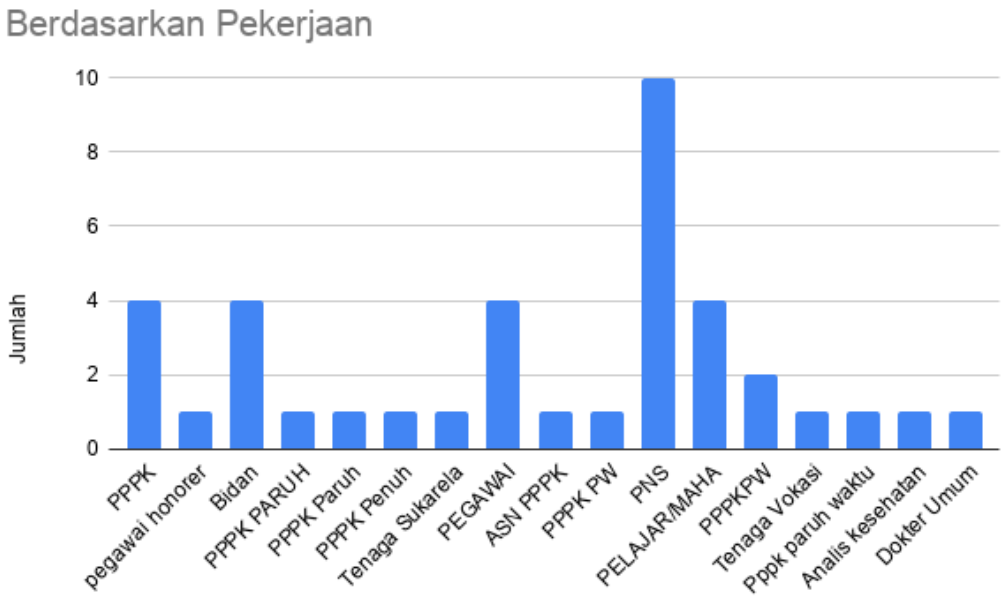


Gambar 4. 2 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Triwulan III Tahun 2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 4. 3 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Berdasarkan Tingkat Pekerjaan Pada Triwulan III Tahun 2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026

NILAI IKM

86.2

KONVERSI NILAI IKM

B

KETERANGAN

BAIK

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

L A M P I R A N

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....*(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : .....(*misal : KTP, Akta, Sertifikat,Poli Umum, dll)*

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.**	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat mudah.	4
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4

	P *)
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.**	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).