

**LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

TRIWULAN IV

2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, katena berkat petunjuk dan hidayah- Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi Tahun 2025.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik berorientasi pada pelayanan yang prima adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dalam survei ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrument kuesioner yang diisi/dipilih tanpa melakukan tatap muka dengan memanfaatkan sistem aplikasi pelayanan maupun media berbasis digital.

Survei dilakukan secara mandiri kepada masyarakat yang sudah selesai menerima pelayanan dari DPMPTSP pada Triwulan IV Tahun 2025. Laporan ini, dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa DPMPTSP mempunyai komitmen dan tekad yang kuat dalam melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil. Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat terwujud Pelayanan Publik yang Prima.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banyuwangi, 5 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Banyuwangi



PARTANA, S.AP, M.Si
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720120 199403 1 004

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkepentingan dalam menciptakan kelola pemerintahan yang baik, bersih, profesional, dan berbasis transparansi serta akuntabilitas. Hal ini tidak terlepas dari Kedudukan, Tugas dan Fungsi DPMPTSP, DPMPTSP berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. DPMPTSP mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu DPMPTSP berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP secara *ex-officio* sebagai penyelenggara MPP pada pemerintah daerah.

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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan

metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan yang prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka dapat terpenuhi.

B. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokasi 2010-2025;
8. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 52 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

C. MAKSUD, TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT

Maksud dari kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP. Tujuan kegiatan pelaksanaan SKM adalah:

1. Mengukur dan menilai capaian eksisting tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan, berdasarkan unsur pelayanan pembentuknya.
2. Menganalisis unsur pelayanan apa saja yang perlu diprioritaskan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan pelayanan yang lebih efisien dan efektif.
3. Merumuskan strategi perencanaan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan pada periode berikutnya bagi peningkatan kinerja pelayanan.

Adapun Sasaran dilakukannya kegiatan SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat 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 secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

A. PELAKSANAAN SKM

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus mengadopsi 6 (enam) prinsip, yaitu: 1. **Transparan**. Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. 2. **Partisipatif**. Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya. 3. **Akuntabel**. Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku. 4. **Berkesinambungan**. SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan. 5. **Keadilan**. Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental. 6. **Netralitas**. Dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri dengan memanfaatkan sistem aplikasi pelayanan maupun media berbasis digital, sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei. Metode Survei dilakukan secara menyeluruh terhadap penerima layanan yang telah selesai menerima layanan selama Triwulan IV Tahun 2025 pada DPMPSTSP. Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskripsi kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrument kuesioner yang diisi tanpa wawancara dan tatap muka dengan memanfaatkan media berbasis digital. Pengumpulan data dilaksanakan dengan memberikan akses isian survei yang diisi oleh responden melalui via aplikasi pelayanan yang dilakukan oleh DPMPSTSP yaitu Smart Kampung maupun NonOSS. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana dan dievaluasi kevalidannya oleh pengawas sebagai fungsi *quality control* dan

bertanggungjawab terhadap hasil perhitungan nilai IKM.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM pelayanan di DPMPTSP yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan 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 penyelesaian 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. **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).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berikut kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat.
 - b. Kurang cepat.
 - c. Cepat.
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
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
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang 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
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk.
 - b. Cukup.
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil "Pelayanan Publik yang Prima". Hasil survei yang dilakukan, selanjutnya akan dianalisa dan dijadikan sebagai rencana tindak lanjut perbaikan layanan ke depan.

Analisis data untuk menentukan nilai IKM menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang baik dalam melayani. Data persepsi kualitas layanan yang diberikan, disajikan dalam bentuk scoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan IKM masyarakat atas pelayanan yang diberikan disetiap tahunnya.

Teknik analisis perhitungan IKM pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Total dari masing-masing indikator/unsur yang digunakan dalam survei penelitian. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4.
2. Mencari Nilai Rata-Rata setiap indikator/unsur dengan cara Nilai Total dari masing-masing indikator/unsur dibagi dengan jumlah responden.

3. Mencari Nilai Rata-Rata Tertimbang setiap indikator/unsur dengan cara Nilai Rata-Rata setiap indikator/unsur dikali dengan Angka Tertimbang. (Angka tertimbang diperoleh dari angka utuh dalam hal ini 1, dibagi dengan jumlah indikator/unsur yang digunakan yaitu 9).
4. Indek Persepsi didapatkan dengan menjumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang setiap indikator/unsur yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100.

Pengelolaan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat pada tabel berikut:

- Tabel Pengelolaan Data SKM menjadi IKM

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
dst	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Jumlah Nilai per Unsur	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	
NRR per Unsur	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	
NRR Tertimbang per Unsur	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
IPKP (Konversi 0 – 100)	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

Keterangan:

U1 s/d U9 : Unsur-unsur penilaian pendapat responden pada setiap pernyataan dengan penilaian 1 – 4

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang/Unsur : $NRR \text{ per unsur} \times 0,111$ (0,111 di dapat dari $1/9$ (9 adalah jumlah indikator/unsur))

IPKP (Konversi 0 – 100) : $NRR \text{ Tertimbang per Unsur} \times 25$ (25 di dapat dari konversi angka tertinggi penilaian yaitu 4 menjadi 100 ($100/4 = 25$))

- Tabel Mutu Pelayanan

IKM selanjutnya diterjemahkan kedalam Mutu Pelayanan, skala 1 – 4 dengan Nilai Indeks, Mutu Pelayanan, dan Keterangan sebagai berikut:

SKALA INDEKS	NILAI INDEKS	MUTU PELAYANAN	KETERANGAN IKM
4	88,31 - 100,00	A	Sangat Berkualitas
3	76,61 - 88,30	B	Berkualitas
2	65,00 - 76,60	C	Kurang Berkualitas
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Berkualitas

BAB III . HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. ANALISA HASIL SKM

Berdasarkan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan pengolahan data sebagaimana tercantum dalam lampiran ini, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **93,424** dengan range Mutu Pelayanan **A/Sangat Baik**.

RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL RATA ²
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per Unsur	3,71	3,74	3,59	3,90	3,69	3,67	3,71	3,67	3,94	3,7
IKM (Konversi 0-100)	92,85	93,38	89,80	97,45	92,35	91,83	92,85	91,83	98,48	93,42
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Penjelasan setiap unsur-unsur pertanyaan dalam kuesioner SKM yang membangun IKM dalam pelayanan di DPMPTSP sebagai berikut:

1. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** adalah 3,71 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,85 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat diartikan bahwa Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan sangat jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan yang diinformasikan.
2. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini** adalah 3,74 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,38 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
3. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** adalah 3,59 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,80 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** adalah 3,90 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,45 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sangat sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan

diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** adalah 3,35 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,35 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat baik. Hal ini dapat di artikan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan** adalah 3,67 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,83 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan tidak melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal dll).
7. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** adalah 3,71 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,85 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
8. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** adalah 3,67 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,83 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan /sistem pelayanan online sudah dipermudah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan , meringkas waktu dan hemat biaya
9. Nilai Rata-Rata (NRR) dari pertanyaan **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** adalah 3,94 atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,48 dan masuk dalam katagori Mutu Pelayanan A/Sangat Baik. Hal ini dapat di artikan bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan jelas.

Berdasarkan urutan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setaip unsur pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari nilai tertinggi sampai dengan terendah dapat disusun sebagai berikut: Penanganan pengaduan pengguna layanan (98,48), Kewajaran biaya/tarif

dalam pelayanan (97,45), Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (93,375), Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. (92,85), Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (92,85), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (92,35), Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (91,825), Kualitas sarana dan prasarana (91,825), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (89,8).

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan di DPMPTSP dengan nilai IKM maupun nilai-nilai setiap unsur pernyataan yang dinilai oleh responden maka direkomendasikan kepada DPMPTSP untuk:

1. Lebih meningkatkan persepsi masyarakat terhadap:
 - Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan agar dapat dipahami dengan jelas dan sesuai dengan yang diinformasikan
 - Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
 - Kualitas sarana dan prasarana. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online agar lebih dipermudah dan mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu serta hemat biaya
2. Berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk merumuskan Standard Operasional Prosedur terutama pelayanan-pelayanan yang prosesnya sebelum masuk ke kewenangan DPMPTSP menjadi kewenangan SKPD lain, sehingga diketemukan pola prosedur yang lebih baik dari segi kemudahan maupun ketepatan waktu pelayanan
3. Berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk menganalisa kebutuhan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan, sehingga rasa aman dan nyaman bagi masyarakat penerima layanan maupun petugas penyelenggara layanan dirasakan lebih baik
4. Berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk berstrategi memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai solusi penyelenggaraan pelayanan yang berbasis anti korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan

BAB IV. PENUTUP

A. KESIMPULAN

DPMPTSP telah melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama kurun waktu bulan Oktober 2025 hingga bulan Desember 2025 yang kemudian dilakukan pengolahan data dengan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,424 dengan Mutu Pelayanan

A. DPMPTSP dapat dinyatakan telah menyelenggarakan pelayanan yang menjadi kewenangannya pada Tahun 2025 dengan Sangat Berkualitas dan telah berkomitmen dalam menyelenggarakan "Pelayanan Publik yang Prima".

B. SARAN

DPMPTSP agar segera menindaklanjuti untuk memperbaiki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga persepsi masyarakat menjadi semakin baik, terutama terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

Demikian penyusunan Laporan Hasil dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi Triwulan IV Tahun 2025 yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak. Semoga Allah SWT selalu membimbing kita untuk menjadi baik dan selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Banyuwangi, 5 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Banyuwangi



PARTANA, S.AP, M.Si

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720120 199403 1 004

SCREENSHOOT PADA APLIKASI

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.714
NRR	= Nilai rata-rata	U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.735
NRR/Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.592
NRR Tertimbang/Unsur	= NRR per unsur x 0,11	U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.898
IKM Unit Pelayanan	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.694
		U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.673
		U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.714
		U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.673
		U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.939
IKM UNIT PELAYANAN :		93.424		
Mutu Pelayanan :		<p>NILAI IKM MUTU PELAYANAN</p> <p>93.424 A SANGAT BAIK</p>		
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			
E (Sangat Tidak Baik)	: 0,00 - 24,99			