

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan website dengan alamat SKM.ngawikab.go.id yang diberikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap Triwulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 15 hari .

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 9000 orang dan sampel sebanyak 418 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 418 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	209	50%
		Perempuan	209	50%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat		0%
		SMA/Sederajat	324	77,5%
		D1/D2/D3	55	13,15%
		D4/S1	36	8,6%
		S2	3	0,7%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	75	17,94%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	239	57,18%
		Wirausaha	100	23,92%
		Ibu Rumah Tangga	0	
		Pelajar/Mahasiswa	4	0,96%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		

		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	418	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

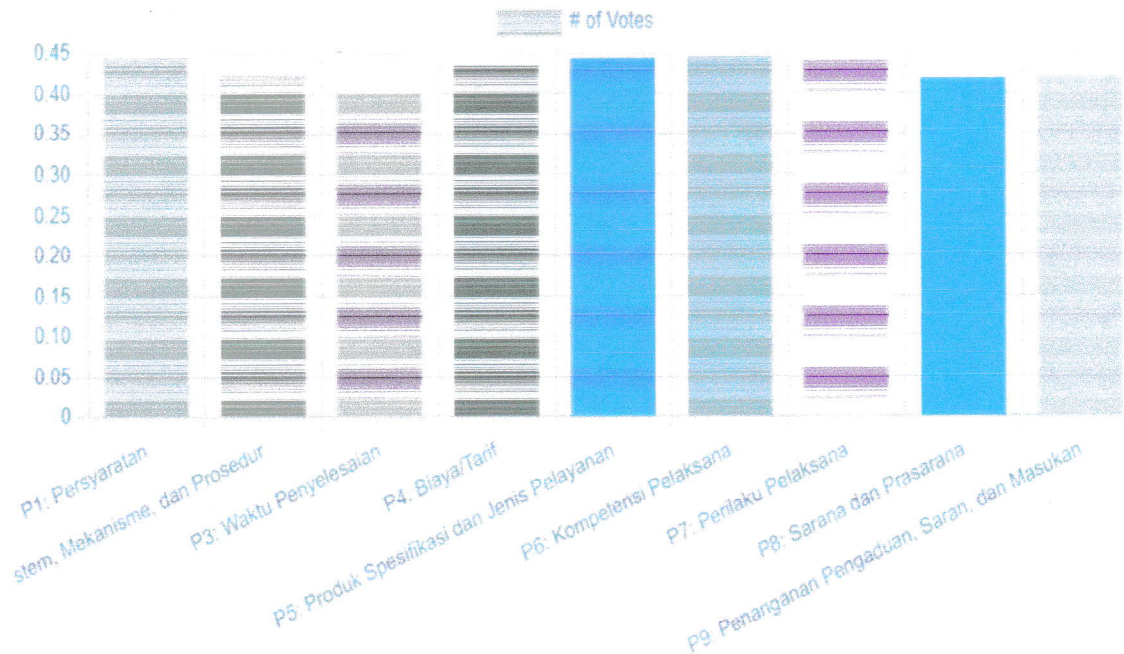
No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Surat Penebbitan Ijin Praktek Perawat Kesatu	21	0.444	0.418	0.402	0.444	0.444	0.444	0.444	0.413	0.444	97.49
2.	Surat Penebbitan Ijin Praktek Perawat Kedua	1	0.444	0.444	0.333	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	97.22
3.	Surat Penebbitan Ijin Praktek Bidan Kesatu	8	0.444	0.444	0.389	0.444	0.444	0.444	0.444	0.403	0.444	97.57
4	Surat Penebbitan Ijin Praktek Bidan Kedua	1	0.444	0.444	0.333	0.444	0.444	0.444	0.444	0.333	0.444	94.44
5.	Surat Penebbitan Ijin Praktek Dokter Spesialis	3	0.444	0.444	0.370	0.444	0.444	0.444	0.444	0.370	0.444	96.30
6.	Surat Penebbitan Ijin Reklame	9	0.444	0.407	0.346	0.333	0.444	0.444	0.444	0.370	0.444	91.98
7.	Surat Pencabutan Ijin Praktek	13	0.444	0.427	0.385	0.444	0.444	0.444	0.444	0.376	0.436	96.15
8.	Surat Penebbitan Ijin Apoteker	9	0.444	0.444	0.358	0.444	0.444	0.444	0.444	0.383	0.432	95.99
9.	Surat Penebbitan Ijin Tenaga Teknik Kefarmasian	5	0.444	0.378	0.378	0.444	0.444	0.444	0.422	0.378	0.444	94.44
10.	Surat Penebbitan Ijin Fisioterapi	1	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.333	0.444	97.22
11.	Surat Penebbitan Ijin Ahli Teknologi Laboratorium Medik	2	0.444	0.444	0.389	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	98.61
12.	Surat Penebbitan Ijin Makam	11	0.444	0.424	0.394	0.444	0.444	0.444	0.444	0.364	0.444	96.21

[illegible]

[illegible]

Rerata IKM Per Unsur	0.444	0.436	0.412	0.437	0.444	0.444	0.444	0.414	0.443	96.53
IKM Unit Layanan	98.00									
Mutu Unit Layanan	Sangat Baik									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan merupakan salah satu isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, unsur ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 0.412.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah Peningkatan efektifitas mekanisme Pengelolaan Pengaduan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan upaya perbaikan dalam mekanisme penanganan pengaduan agar lebih efektif, cepat, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, akan dilaksanakan beberapa rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan, sebagai berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Evaluasi Mekanisme Pengaduan yang Berjalan Melakukan peninjauan terhadap seluruh kanal pengaduan yang telah tersedia, baik secara langsung maupun daring, untuk mengidentifikasi kendala dan potensi perbaikan dalam proses penyampaian, tindak lanjut, serta penyelesaian pengaduan masyarakat	Oktober 2025	Bidang Perizinan
		Penyempurnaan Sistem Layanan Pengaduan Terpadu Mengoptimalkan system layanan pengaduan berbasis digital yang terintegrasi dengan sistem pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat	Oktober 2025	Bidang Data dan Promosi

		menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan dengan mudah, cepat, serta memperolaeh informasi tindak lanjut secara transparan.		
		Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan Memberikan pelatihan dan pembinaan kepada petugas pengelola pengaduan agar memiliki kemampuan komunikasi public yang baik, responsif, dan solusif dalam menangani pengaduan serta membarikan kepastian tindak lanjut kepada masyarakat.	Oktober 2025	Sekretariat
		Peningkatan Sosialisasi Kanal Pengaduan Melakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat mengenai berbagai kanal pengaduan yang tersedia melalui media		

		social, website resmi, serta kegiatan tatap muka, guns meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan masukan		
--	--	---	--	--

Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat meningkat secara signifikan, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

Tidak Lanjut

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ngawi telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap Pelayanan Publik yang diberikan. Adapun tindak lanjut yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2
MATRIK RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

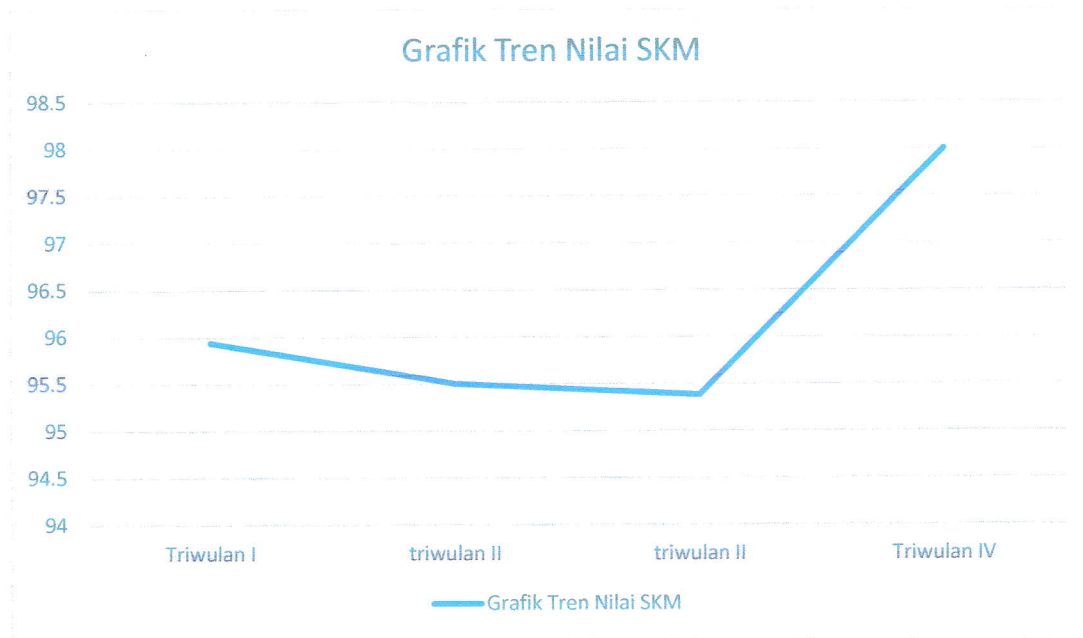
No	Rencana tidak Lanjut	Jadwal Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Status
1.	Revisi dan penyederhanaan SOP pelayanan	Juli 2025	Kabid Perizinan	Selesai
2.	Pembuatan Infografis alur layanan sederhana	Juli 2025	Kabid Promosi dan Data	Selesai
3.	Pelatihan petugas pelayanan terkait alur layanan	Agustus 2025	Sekretaris	Selesai
4.	Penyebaran informasi prosedur melalui media social dan cetak	Agustus 2025	Kabid Promosi dan Data	Selesai
5.	Pembuatan video pendek panduan layanan	September 2025	Tim Media & IT	Selesai
6.	Evaluasi SKM setelah 3 bulan	Oktober 2025	Tim Evaluasi	Selesai

Hasil Pelaksanaan Tindak Lanjut

Indikator keberhasilan

- Peningkatan nilai unsur/parameter Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berikutnya minimal menjadi ≥ 3.500
- 90% pengunjung memahami alur layanan berdasarkan survey berikutnya
- Tidak ada lagi keluhan mengenai ketidakjelasan prosedur

2.4 Tren Nilai SKM



Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ngawi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sepanjang tahun 2025 sebagai bentuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan setiap triwulan dengan mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berlaku. Adapun hasil SKM Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

- **Triwulan I memperoleh nilai 95,94**
- **Triwulan II memperoleh nilai 95,50**
- **Triwulan III memperoleh nilai 95,38**
- **Triwulan IV memperoleh nilai 98,00**

mencerminkan komitmen jajaran DPMPTSP dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Keempat periode tersebut berada dalam kategori “Sangat Baik”, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ngawi sepanjang tahun 2025 masih terjaga pada tingkat optimal. Meskipun terjadi sedikit penurunan nilai pada Triwulan III dibandingkan dua periode sebelumnya, penurunan tersebut tidak memengaruhi kategori penilaian dan tetap mencerminkan pelayanan yang sangat baik.

Peningkatan signifikan pada Triwulan IV dengan capaian nilai 98,00 menunjukkan keberhasilan upaya perbaikan, penyesuaian prosedur layanan, serta peningkatan responsivitas dan profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, hasil SKM Tahun 2025 menggambarkan komitmen DPMPTSP Kabupaten Ngawi dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi rutin melalui SKM akan terus dilaksanakan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW.III 95.38

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	0,444
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.425
3	Waktu Penyelesaian	0.403
4	Biaya/Tarif	0.437
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	0.440
6	Kompetensi Pelaksana	0.444
7	Perilaku Pelaksana	0.444
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.435
9	Sarana dan Prasarana	0.341

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya).

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Bulan Oktober sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 418 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi di tahun 2025. Layanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 9000 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,00.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ngawi Desember 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ngawi,



KUSUMAHADI WIDJAJANTO, SE.MSi
Pembina Utama Muda
NIP. 19700725 199602 1 001