LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025

PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan

KASONGAN

Email : *dpmptsp@katingankab.go.id* ***Website :*** *www.katingankab.go.id*

DAFTAR ISI

BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksanaan SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV 8
ANALISIS HASIL SKM 8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8
4.2 Rencana Tindak Lanjut 8
4.3 Tren Nilai SKM 9
BAB V 11
KESIMPULAN 11
1. Kuesioner 12
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM 14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi 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 prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
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 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.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, 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 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;
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. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada waktu jam layanan sedang sibuk atau pada saat Jemput bola Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link elektronik-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) dan Hasilnya diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan car aini penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dilakaukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap

jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 82 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	37	45,12%
		PEREMPUAN	45	54,88%
2	USIA	20-30	27	32,93%
		31-40	39	47,56%
		41-50	13	15,85%
		51-60	3	3,66%
		61-70	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	2,44%
		SLTA	28	34,15%
		DIII	12	14,63%
		SI	40	48,78%
		S2	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	19	23,17%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	21	25,61%
		WIRAUSAHA	16	19,51%
		LAINNYA	26	31,71%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN OSS-RBA	64	78,05%
	YANG DITERIMA	LAYANAN Sicantik Clound	14	17,07%
		Simbg	4	4,88%
		LAINNYA		

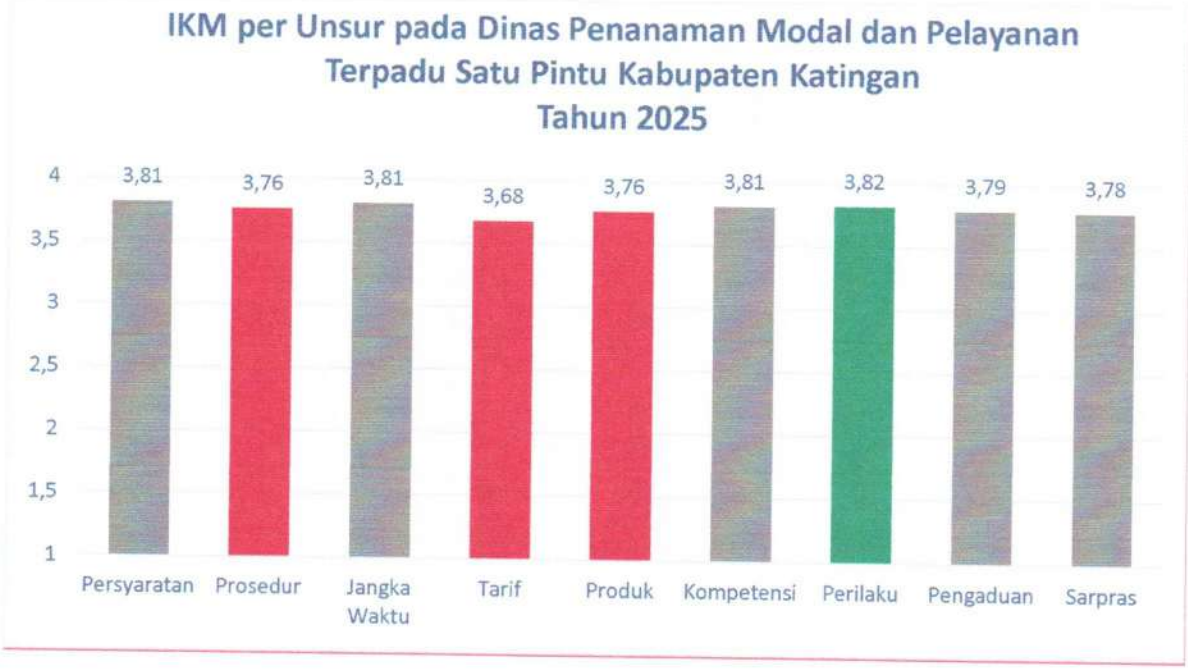
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM perunsur	3,81	3,76	3,81	3,68	3,76	3,81	3,82	3,79	3,78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,35 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Prosedur dengan nilai 3,76, unsur Tarif dengan nilai 3,68, dan unsur Produk dengan nilai 3,76.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku dengan nilai 3,82.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang prosedur layanan.
- Petugas layanan harus diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan prima dan etos kerja, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

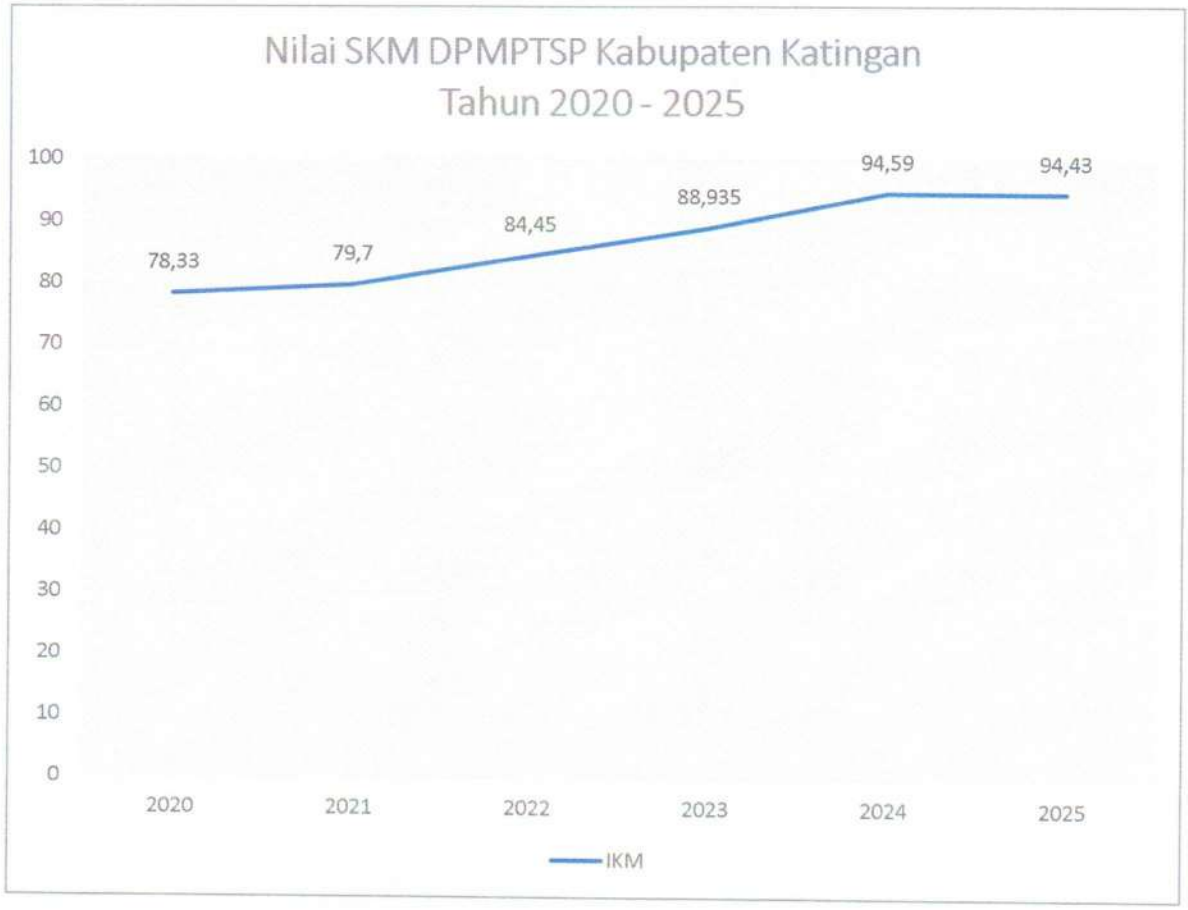
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Nomor 900/01.1/DPMPTSP/I/2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Melakukan evaluasi serta penyempurnaan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan perizinan & non-perizinan untuk meningkatkan kecepatan, kepastian, dan standar pelayanan (perbaikan SOP).	√		- Sekretariat - Bidang PTSP - Bidang Pengawasan
2.	Biaya / Tarif	Melakukan peninjauan kembali informasi biaya/tarif layanan perizinan agar lebih transparan, akurat dan mudah dipahami masyarakat (publikasi ulang tarif layanan).	√		- Sekretariat - Bidang Pengaduan - Bidang PTSP
3.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan sosialisasi mengenai jenis-jenis layanan perizinan dan non-perizinan melalui media sosial, website resmi, brosur, dan kegiatan tatap muka.	√	√	- Sekretariat - Bidang Perencanaan - Bidang PTSP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan

publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tabel 2025 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kabupaten Katingan mengalami penurunan dari 94,59 pada tahun 2024 menjadi 94,43 pada tahun 2025. Penurunan ini bersifat minor dan tidak menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan, melainkan lebih dipengaruhi oleh perbedaan jumlah responden dalam pelaksanaan survei.

Pada tahun 2024, jumlah responden mencapai 300 orang, sehingga gambaran tingkat kepuasan masyarakat lebih luas dan stabil. Namun pada tahun 2025, jumlah responden menurun secara signifikan menjadi 82 orang. Berkurangnya jumlah responden ini menyebabkan nilai rata-rata menjadi lebih sensitif terhadap penilaian individual, sehingga sedikit penurunan pada beberapa indikator langsung memengaruhi skor akhir SKM.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94,43.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.
- Unsur dengan nilai terendah dan perlu ditindaklanjuti adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Biaya / Tarif, dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Kabupaten Katingan, November 2025

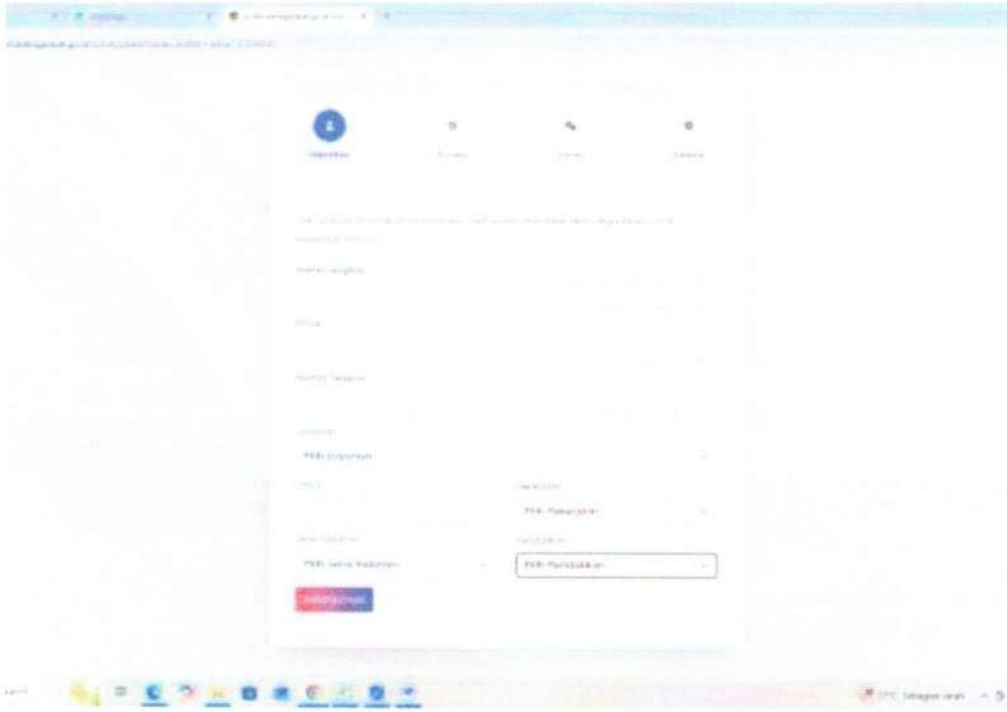
Kepala Dinas,

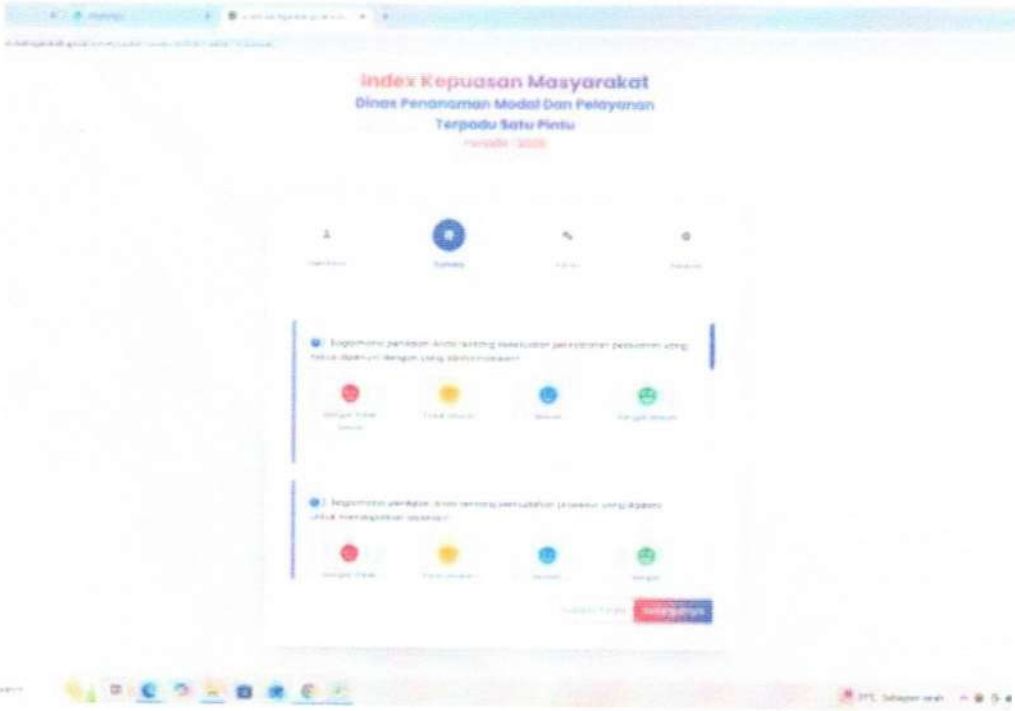
PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Evie Silvia Baboe, ST
Pembina Tk. I
NIP. 19810526 200604 2 009

LAMPIRAN

1. KUESIONER





2. HASIL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
JENIS LAYANAN : Sicantik cloud
(OSS) Online Single Submission
Sistem informasi bagunan dan gedung

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	3	3	4
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	3	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	312	308	312	302	308	312	313	311	310
NRR /Pertanyaan	3.805	3.756	3.805	3.683	3.756	3.805	3.817	3.793	3.78
NRR /Pertanyaan	0.422	0.417	0.422	0.409	0.417	0.422	0.424	0.421	0.42
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A

	*)	**)
IKM Unit Pelayanan	3,774	94,35

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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
- NRR Per Unsur (lanjutan) = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0.111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.81
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.76
U3	Waktu Penyelesaian	3.81
U4	Biaya/Tarif	3.68
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.76
U6	Kompetensi Pelaksana	3.81
U7	Perilaku Pelaksana	3.82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79
U9	Sarana dan prasarana	3.78

IKM UNIT PELAYANAN :	**94,35**

MUTU PELAYANAN : Sangat Baik

Jumlah Sampel Sesungguhnya = 82

Jenis Kelamin	**Jumlah**	**Persentase**
Laki-laki	37	45.12%
Perempuan	45	54.88%

Pendidikan	**Jumlah**	**Persentase**

Jenis Layanan	**Jumlah**	**Persentase**
Sicantik cloud	14	17.07%
(OSS) Online Single Submission	64	78.05%
Sistem informasi bagunan dan gedung	4	4.88%

3. DOKUMENTASI KEGIATAN SKM

4. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM
TAHUN

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Garuda II Komplek Perkantoran PEMDA Katingan

KASONGAN

Email : ***dpmptsp@katingankab.go.id*** ***Website :*** ***www.katingankab.go.id***

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan pemangku pelayanan publik.

Atas dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Uacapan terima kasih dan penghargaan yan tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Kabupaten Katingan, November 2025

Kepala Dinas;

PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Evie Silvia Baboe, ST
Pembina TK. I
NIP. 19810526 200604 2 009

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan I	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00	A
3	Waktu Penyelesaian	3,91	A
4	Biaya/Tarif	3,98	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	3,48	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,84	A
9	Sarana dan Prasarana	3,67	A

Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah daripada unsur yang lain. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana

tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Unsur 5	1.1 Mengadakan sosialisasi, FGD dan jemput bola untuk pelayanan perizinan dan non perizinan		√	Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Bidang Pengaduan, Advokasi dan Pelaporan Layanan
		1.2 Mengevaluasi kemampuan SDM		√	Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretariat Umum
2	Unsur 6	2.1 Mengadakan pelatihan/bimtek mengenai budaya pelayanan prima, etos kerja, untuk meningkatkan motivasi petugas pelayanan dalam menjalankan pelayanan publik		√	Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretariat Umum
		2.1 Memberikan Penghargaan Kepada Petugas yang berprestasi		√	Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretariat Umum

3	Unsur 7	3.1 Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa, dan salam) dan juga telah di pasang PIN 3S tersebut di pakaian dinasnya, sehingga diharapkan selalu bersikap sangat sopan kepada semua pengunjung	√		Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1. 1 Mengadakan sosialisasi, FGD dan jemput bola untuk pelayanan perizinan dan non perizinan	Sudah	Petugas pelayanan mengikuti Diklat untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan prima 15 mei 2025		1. Keterbatasan waktu, anggaran
	1.2 Mengevaluasi kemampuan SDM	Sudah	Mengevaluasi kemampuan SDM agar memperbaiki kekurangan dalam memberikan pelayanan Tanggal 4 Agustus 2025		1. Keterbatasan waktu,
2	2.1 Menugaskan petugas pelayanan untuk mengikuti Diklat/Bimtek	Sudah	Petugas pelayanan mengikuti Diklat untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan prima tanggal 13 juni 2024		1. Keterbatasan waktu, anggaran

3	3.1 Setiap pegawai Pelayanan telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa, dan salam) dan juga telah di pasang PIN 3S tersebut di pakaian dinasnya, sehingga diharapkan selalu bersikap sangat sopan kepada semua pengunjung	Sudah	Setiap pegawai Pelayanan telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa dan salam) dan juga telah di pasang PIN 3S tersebut di pakaian dinasnya, sehingga diharapkan selalu bersikap sangat sopan kepada semua pengunjung		1. Tidak semua pengunjung merespon dengan baik sikap ramah pegawai. 2. Pegawai bisa merasa kecewa atau enggan bersikap sopan jika mendapat perlakuan kurang menyenangkan.

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Menugaskan petugas pelayanan untuk mengikuti Diklat/Bimtek direncanakan pada tahun 2025

Kabupaten Katingan, November 2025

Kepala Dinas,

Evie Silvia Babbe, ST
Pembina TK. I
NIP. 19810526 200604 2 009

PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat. Jln. Garuda II Komplek Kantor Bupati Kode Pos 74412
KASONGAN
Email : dpmptsp@katingankab.go.id, Website : https://ptsp.katingan.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KATINGAN

NOMOR : 900/29.2/DPM-PTSP-V/I/2025

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS (CUSTOMER) INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KATINGAN

Menimbang :

a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan dipandang perlu untuk menunjuk Petugas (Customer) Survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai Petugas (Customer) Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Tahun 2025;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2003;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2000 tentang kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menunjukkan Petugas (Customer) Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Tahun 2025; sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Petugas (Customer) Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Tahun 2025;
1. Melakukan penyebaran bahan dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Melakukan pengumpulan data pada Survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan tabulasi dan hasil Survey Indeks Kepuasan masyarakat;
4. Melaporkan hasil Survey Indeks Kepuasan masyarakat kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam bentuk Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan masyarakat Tahun 2025.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
Pada tanggal 3 Januari 2025
KEPALA DINAS

H. HARIAWAN, Sos., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19660308 198703 1 010

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Katingan (Sebagai laporan) di Kasongan
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan
   Up. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana di Kasongan
3. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan
4. Masing-masing yang bersangkutan

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan
Nomor : 900/29.2/DPMPTSP-5/I/2025
Tanggal : 03 Januari 2025
Perihal : Penunjukan Petugas (Customer) Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan Tahun 2025

No	Nama	Jabatan Pokok	Tugas
1	Kepala Dinas	Kepala Dinas	Pengarah
2	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Laporan Pelayanan	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Laporan Pelayanan	Koordinator
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan	Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan	Wakil Koordinator
4	Siti Walidah, SE	Jafung Analisis Muda	Penanggung Jawab
6	Maria Fransiska S.Kom	Tenaga Kontrak	Customer
7	Mario Frasetyo, ST	Tenaga Kontrak	Customer
8	Zusika Wigunna, ST	Tenaga Kontrak	Customer

Ditetapkan di Kasongan
Pada tanggal 3 Januari 2025
KEPALA DINAS

H. HARIAWAN., Sos., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19660308 198703 1 010