



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025
UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**



ORGANISASI PERANGKAT DAERAH : DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN LANDAK

UNIT PELAYANAN : PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN, PENGADUAN , KEBIJAKAN DAN PELAPORAN PELAYANAN

ALAMAT : JALAN RAYA NGABANG - SANGGAU KM.1,8 DUSUN DENGONAN DESA TEBEDAK KECAMATAN NGABANG

TELEPON/FAX : 08563-21615 / 08563-21618

RINGKASAN EKSEKUTIF/(EXECUTIVE SUMMARY)

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menyebarkan Kuesioner pada April sampai dengan Juni Tahun 2025 kepada Pelaku Usaha yang bertindak sebagai responden yang datang di Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak untuk mendapatkan pelayanan.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian dari responden berjumlah 9 (sembilan) Unsur, yaitu : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak Tahun 2025 Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak hasil SKM adalah 91,24 atau berada pada kategori A (Sangat Baik). Walaupun SKM berada pada kategori sangat baik, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan yaitu Persyaratan, Kecepatan waktu, dan Sarana dan Prasarana dalam memberikan pelayanan.

Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparat pemerintah, khususnya aparat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kehairat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabuapten Landak Tahun 2025 ini telah kami selesaikan.

Salah satu indikator keberhasilan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabuapten Landak dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Komitmen dan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabuapten Landak.

Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (DPMPTSP & NAKER) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik, dalam hal ini masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Landak.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini mulai diselenggarakan pada Bulan April s/d Juni. Nilai, Analisis Survey Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Landak.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Landak, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ngabang, 23 Juli 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu dan Tenag Kerja
Kabupaten Landak,



Drs. BENIPIATOR, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19670106 199312 1 001

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSECUTIVE.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Dasar Hukum	2
1.3.Maksud dan Tujuan.....	2
1.4.Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	2
1.5.Metode.....	3
1.6.Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
1.7.Jadwal Pelaksanaan.....	4
BAB III ANALISIS DAN HASIL SKM.....	5
1.2. Profil/Data Reponden.....	5
2.2. Data Kuesioner.....	5
2.3. Hasil Perhitungan SKM.....	5
2.4. Saran Perbaikan dari Responden.....	6
2.5. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut.....	6
2.6. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan.....	8
2.7. Hasil Survey.....	9
BAB III PENUTUP.....	10
A. Kesimpulan.....	10
B. Saran/Rekomendasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha dan investor maka Pemerintah Kabupaten Landak membentuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP & NAKER) Kabupaten Landak.

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja merupakan kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dikenakan biaya berupa retribusi daerah sesuai dengan perundang-undangan yang ditetapkan atau peraturan daerah.

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan Tenaga Kerja adalah untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang dan berkesinambungan.

Masyarakat saat ini sudah sangat maju, sehingga banyak aspirasi dan kritikan yang diberikan kepada pemerintah melalui berbagai media. Hal ini membuat DPMPTSP & NAKER harus menyerap aspirasi dan kritik membangun sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan langsung dengan publik. Pelayanan perizinan di DPMPTSP & NAKER yang telah dilaksanakan di Kabupaten Landak saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun DPMPTSP & NAKER tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan.

Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan- pembaharuan atau inovasi agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai. Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, kami mengakui tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam kami memeberikan pelayanan dan kami berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang sifatnya membangun.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja bersifat membangun, dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut

adalah melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Sehingga diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSPK Kabupaten Landak. Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanana yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

1.4. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur

1. Profil Organisasi

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak terbentuk berdasarkan Peraturan Bupati Landak Nomor 53 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Orgnisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
 - Subbag Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan
 - Subbag Umum dan Kepegawaian
 - Subbag Keuangan dan Aset
- c. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal

- Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 - Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - Seksi Promosi Penanaman Modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Data dan Informasi Penanaman Modal
- Seksi Pemantauan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - Seksi Pengolahan Data Sistem Informasi Penanaman Modal
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Pengaduaan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
- Seksi Perizinan dan Non Perizinan
 - Seksi Pengaduaan, Informasi dan Penyuluhan Layanan
 - Seksi Kebijakan Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- f. Bidang Ketenagakerjaan, Hubungan Industrial dan Transmigrasi
- Seksi Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kerja
 - Seksi Penyelesaian Perselisian Hubungan Industrial dan Syarat Kerja
 - Seksi Transmigrasi

2. Sumber Daya Aparatur

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak memiliki jumlah personil sebanyak 38 orang dengan rincian : PNS berjumlah 24 orang , Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja 4 dan Tenaga Honorer berjumlah 10 orang. Dengan rincian pendidikan sebagai berikut :

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	0 orang
2.	SMP	2 orang
3.	SMA	8 orang
4.	D.II	1 orang
5.	D.III	1 orang
6.	S.1	23 orang
7.	S.2	3 orang
	JUMLAH	38 orang

1.5. Metode

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kueseioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Responden adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak, saat SKM dilakukan. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh responden dengan teknik Responden mengisi sendiri kuesioner kertas (lembar SKM) yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di bagian Front Office (FO). Lembaran SKM diberikan kepada responden setelah responden menerima layanan perizinan yang diberikan.

1.6. Tim SKM

SKM dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak dengan Kepala Seksi Kebijakan Pelaporan dan Peningkatan Layanan sebagai koordinator dan pelaksana SKM Petugas Front Office (FO).

1.7. Jadwal Pelaksanaan

SKM dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak secara periodik sebanyak 4 kali dalam setahun. SKM yang dilaporkan ini adalah SKM periode kedua yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada Bulan April s/d Juni 2025. Petugas Front Office (FO) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak menyebarkan kuesioner Lembaran SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak dengan jumlah dengan jumlah mencapai 50 responden. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No.	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan		
		April	Mei	Juni
1.	Persiapan dan Pelaksanaan Survey	√		
2.	Pelaksanaan Survey		√	
3.	Pengolahan Hasil Survey dan Penyusunan Laporan			√

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Profil/Data Responden

Berisi informasi tentang identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan dan jenis layanan yang diterima Responden dalam kunjungannya ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

2.2. Data Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

Kuesioner yang diberikan terdiri dari 3 bagian isian yaitu :

- 1) Identitas Responden terdiri dari : Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Utama
- 2) Pendapat Responden terdiri dari 9 (sembilan) Pendapat, responden mengisi dengan cara menceklis, Melingkari dan Menyilang pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak. Unsur pelayanan dari pendapat yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut :
 - a. Persyaratan
 - b. Prosedur
 - c. Waktu Pelayanan
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk Layanan
 - f. Kompetensi Pelaksana
 - g. Perilaku Pelaksana
 - h. Sarana dan Prasarana
 - i. Penanganan Pengaduan
- 3) Responden mengisi Saran Perbaikan, masukan dan harapan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

2.3. Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Perhitungan SKM yang dilaksanakan pada Bulan April sampai dengan Juni Tahun 2025 dapat dilihat dalam tabel berikut di bawah ini:

Tabel 2 Hasil Rekapitulasi IKM 2025

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MUTU	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3.72	94	A	SANGAT BAIK
2.	Prosedur	3.72	94	A	SANGAT BAIK
3.	Waktu Pelayanan	3.56	93	A	SANGAT BAIK
4.	Biaya/Tarif	3.76	97	A	SANGAT BAIK
5.	Produk Layanan	3.44	96	A	SANGAT BAIK
6.	Kompetensi Pelaksana	3.64	94	A	SANGAT BAIK
7.	Perilaku Pelaksana	3.64	94	A	SANGAT BAIK
8.	Sarana dan Prasarana	3.64	94	A	SANGAT BAIK
9.	Penanganan Pengaduan	4.76	94	A	SANGAT BAIK
10.	Transparansi Pelayan	3.68	92	A	SANGAT BAIK
11.	Integritas Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3.68	92	A	SANGAT BAIK
12.	proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan	3.72	93	A	SANGAT BAIK
RATA-RATA		3.65	91.24	A	SANGAT BAIK

2.4. Saran dan Perbaikan dari Responden

Tabel 3 Saran Perbaikan, Masukan dan Harapan

No.	Saran Perbaikan, Masukan dan Harapan	Jumlah
1.	Semoga Lebih Maju	8
2.	Tingkat	5
3.	Semoga Lebih Baik Lagi	2
4.	Semoga Semakin Maju	3
5.	Perbaiki Kinerja agar lebih baik	-
6.	Perlu Perbaikan	4
8.	Pelayanan Sudah Baik, semoga tetap dipertahankan	5

2.5. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

1. Hasil Analisis

Setelah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berikut ini ditampilkan Data Responden menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan

Tabel 4 Data Responden Menurut Umur

No.	Umur	Jumlah	
1.	≤ 18 Tahun	1	Orang
2.	19 – 25 Tahun	3	Orang
3.	26 – 35 Tahun	10	Orang
4.	36 – 45 Tahun	4	Orang
5.	46– 55 Tahun	7	Orang
6.	≥56Tahun	-	Orang

Tabel 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	13 Orang
2.	Perempuan	12 Orang

Tabel 6 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

NO	JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH	
1.	SD/MI	2	Orang
2.	SMP/MT.s/Sederajat	3	Orang
3.	SMA/SMK/MA/Sederajat	10	Orang
4.	D-1/D-3	2	Orang
5.	D-4/S-1	8	Orang
6.	S-2/	-	Orang

Tabel 6 Data Responden Menurut Pekerjaan

NO	PEKERJAAN UMUM	JUMLAH	
1.	PNS	4	Orang
2.	TNI/POLRI	-	Orang
3.	PEGAWAI SWASTA	5	Orang
4.	WIRASWASTA/USAHAWAN	6	Orang
5.	PELAJAR/MAHASISWA	2	Orang
6.	LAINNYA	8	Orang

2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak Tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 91,24 atau berada pada kategori A (SANGAT BAIK). Walaupun SKM berada pada kategori sangat baik, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan.

Tabel 7 Rencana Perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Menempatkan petugas pemandu layanan secara bergantian pada front office	Juli 2025	Penata Perizinan ahli Madya
2.	Adanya konsekuensi tentang informasi biaya/tarif dalam pelayanan	Membuat publikas kepada masyarakat bahwa semua pelayanan di DPMPSTPTK diberikan secara gratis,	Agustus 2025	Penata Perizinan ahli Madya

3.	Kualitas sarana dan Prasarana	Penataan Kembali Meja Pelayanan dan Ruang Tunggu	September 2025	Penata Perizinan ahli Madya
----	-------------------------------	--	----------------	-----------------------------

2.6. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan

No.	Komponen Penilaian	Kelemahan	Kelebihan
1.	Persyaratan	Terlalu banyak kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi pemohon	Apabila persyaratan telah lengkap dan benar dapat langsung diproses
2.	Prosedur	Prosedur belum dievaluasi	Memberikan kepastian
3.	Waktu Pelayanan	Apabila Kepala DPMPTSPK tidak di tempat penandatanganan izin menjadi lambat (PBG)	Apabila Kepala DPMPTSPK ada di tempat izin akan ditandatangani langsung (PBG)
4.	Biaya/Tarif	Banyak pelaku usaha mengira semua izin berbayar (PBG, MINOL)	Izin yang berbayar mempunyai dasar hukum yang jelas PERDA NOMOR 10 TAHUN 2011 (IMB,MINOL,TRAYEK dan Usaha PERIKANAN)
5.	Produk Layanan	Belum ada penyederhanaan perizinan	Memudahkan pelaku usaha dalam menentukan izin yang diminta
6.	Kompetensi Pelaksana	Kurangnya bimtek/diklat	Pelaku usaha mudah mengerti penjelasan pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana	Kurang tersenyum terhadap pelaku usaha	Memiliki sopan santun
8.	Sarana dan Prasarana	Berada	Berada di jalur strategis (jalur sutera)
9.	Penanganan Pengaduan	Berfungsi namun kurang maksimal	Ada petugas dan media pengaduannya

2.7. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dengan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2 Tahun Terakhir

SKM 2023	SKM 2024	SKM 2025
95.11 (Sangat Baik)	95.11 (Sangat Baik)	91.24 (Sangat Baik)

2.8 Rekapitulasi Pelayanan

NO	NAMA SATUAN KERJA	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN			Tindak Lanjut Hasil Surve		Pelaksanaan Surve	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	91.24	Sangat Baik	3.44	3.76	Produk Layanan	√		√	

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak hasil SKM adalah 91.24 atau berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak antara lain mengharapkan agar Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak meningkatkan pelayanan yang diselenggarakannya.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak berada pada unsur Produk Layanan.

Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

B. Saran/Rekomendasi

Keberhasilan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak sangat diharapkan. Dan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan.

Untuk itu, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : (1 April 2025) s.d (30 Juni 2025)



**KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK**

NAMA LAYANAN : UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 25 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 13 Orang ; P = 12 Orang

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 Th : 1 Orang	SD/MI : 2 Orang	PNS : 4 Orang
19 - 25 Th : 5 Orang	SMP/MT.s : 3 Orang	TNI/POLRI : 0 Orang
26 - 35 Th : 9 Orang	SMA/K/MA : 10 Orang	Peg. Swasta : 5 Orang
36 - 45 Th : 3 Orang	D-1/D-3 : 2 Orang	Wiraswasta / Usahawan : 6 Orang
46 - 55 Th : 7 Orang	D-4/S-1 : 8 Orang	PELAJAR / Mahasiswa : 2 Orang
≥ 56 Th : 0 Orang	S-2/PROFESI : 0 Orang	Lainnya : 8 Orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**