LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode : 2 Januari 2026 s.d 31 Maret 2026

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN LANDAK

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 12 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak 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. **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.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi Pelayanan**: Keterbukaan informasi pelayanan yang diberikan.
11. **Integritas Petugas**: Dalam memberikan pelayanan petugas menerapkan prinsip berintegritas (kejujuran, tanggungjawab, etika, tidak korupsi).
12. **Proses Pelayanan**: Secara keseluruhan proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 80 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	53,75%
		Perempuan	37	46,25%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	3	3,75%
		SMA/Sederajat	8	10%
		D1/D2/D3	19	23,75%
		D4/S1	50	62,50%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	35	43,75%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	35	43,75%
		Wirausaha	6	7,50%
		Ibu Rumah Tangga	1	1,25%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	1,25%
		Lainnya	2	2,50%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	80	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

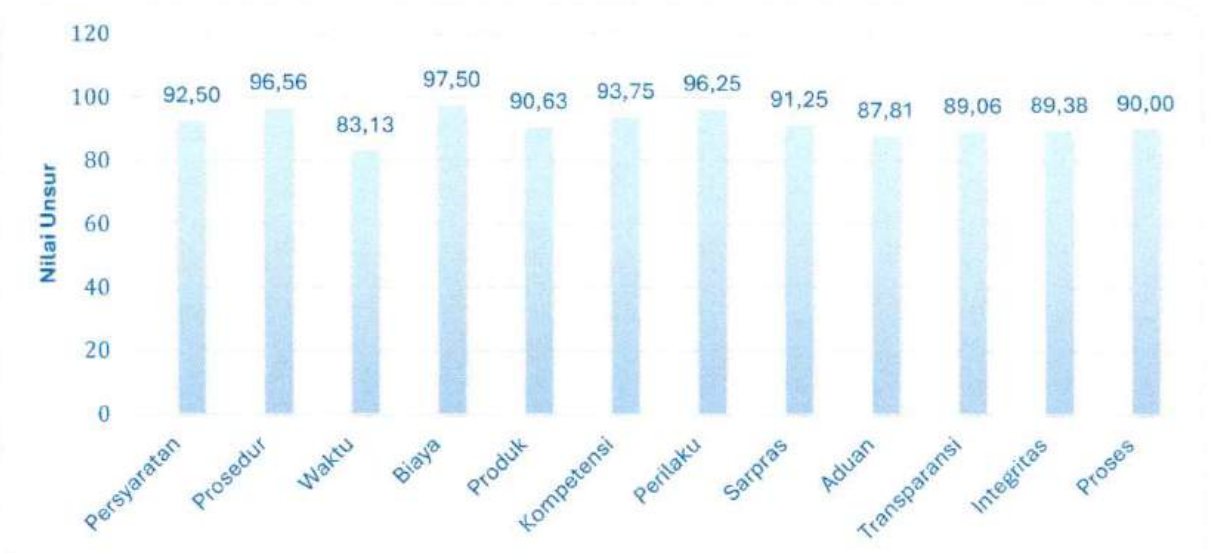
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	Transparansi	Integrias	Proses	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, Obat dan Makanan	6	95,83	100,00	87,50	91,67	95,83	95,83	95,83	95,83	95,83	95,83	95,83	95,83	95,14
2.	Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup	5	80,00	90,00	85,00	90,00	100,00	75,00	100,00	70,00	80,00	75,00	75,00	75,00	82,92
3.	Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	3	75,00	100,00	83,33	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	91,67	75,00	75,00	100,00	90,67
4.	Pelayanan Perizinan Berusaha	13	94,23	98,08	82,69	100,00	94,23	92,31	100,00	88,46	96,15	92,31	90,38	92,31	93,43

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	Transparansi	Integrias	Proses	IKM Per Jenis Layanan
	Berbasis Risiko Sektor Penanaman Modal														
5.	Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pendidikan dan Kebudayaan	2	75,00	100,00	100,00	100,00	75,00	87,50	100,00	100,00	87,50	75,00	75,00	75,00	87,50
6.	Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perkoperasian	4	100,00	100,00	75,00	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	100,00	93,75	100,00	100,00	96,35
7.	Pelayanan Perizinan Non Berusaha Sektor Kesehatan	43	93,60	95,93	81,98	97,67	87,79	94,77	93,60	91,86	83,72	89,53	89,53	88,37	90,70
8.	Pelayanan Perizinan Non Berusaha Sektor Pendidikan	4	100,00	100,00	93,75	93,75	100,00	100,00	100,00	100,00	93,75	100,00	100,00	100,00	98,44

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	Transparansi	Integrias	Proses	IKM Per Jenis Layanan
Rerata IKM Per Unsur			**92,50**	**96,56**	**83,13**	**97,50**	**90,63**	**93,75**	**96,25**	**91,25**	**87,81**	**89,06**	**89,38**	**90,00**	**91,48**
IKM Unit Layanan			**91,48**												
Mutu Unit Layanan			**A**												

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu, penanganan pengaduan dan integritas petugas merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 83,13. Selanjutnya penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 87,81 adalah nilai terendah kedua dan Integritas Petugas mendapatkan nilai 89,38 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu yang diperlukan untuk memperoleh izin masih tergolong lambat. Selain itu, terdapat keluhan mengenai respon terkait pengaduan yang kurang responsif dan kurangnya integritas petugas.

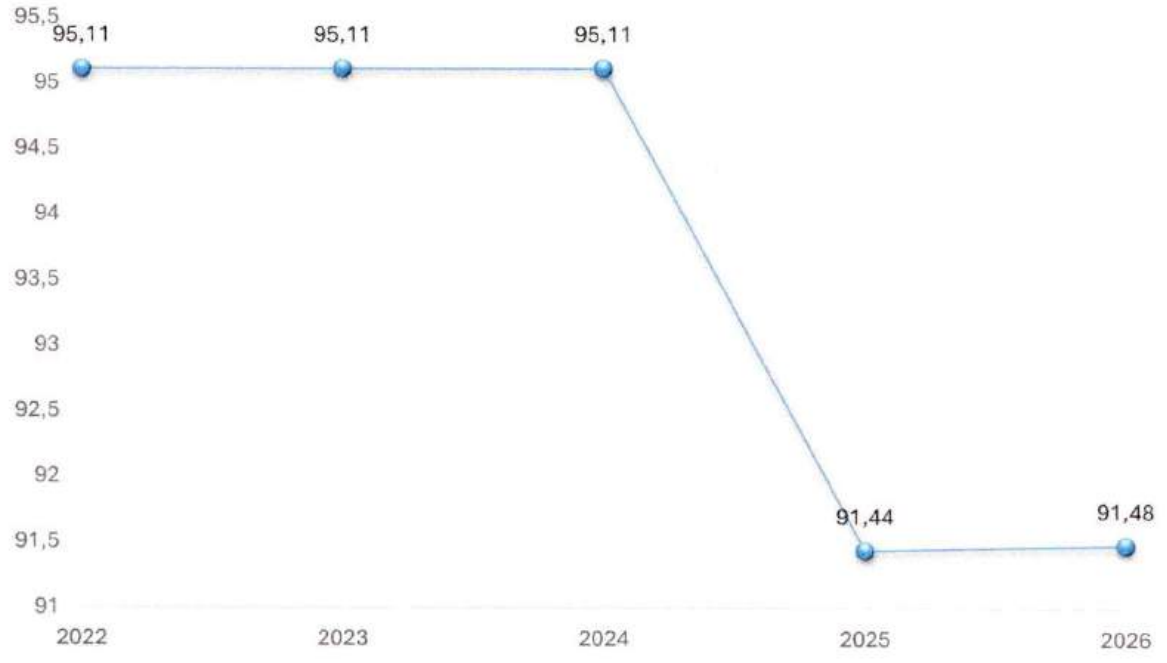
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan pelayanan penerbitan izin, meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna serta meningkatkan integritas petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Melakukan optimalisasi dan sinkronisasi sistem aplikasi pelayanan agar setiap tahapan memiliki notifikasi otomatis agar tidak melewati batas maksimal SOP	April 2026	Kelompok Kerja PTSP
		Menyelenggarakan pembinaan dan bimbingan teknis bagi petugas garda depan mengenai pentingnya kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan demi meningkatkan indeks kepuasan masyarakat	April 2026	Kelompok Kerja PTSP
2	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan integrasi seluruh saluran pengaduan (media sosial, aplikasi, dan tatap muka) ke dalam satu sistem manajemen respons yang lebih terorganisir	April 2026	Kelompok Kerja PTSP

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
3	Integritas Petugas	Melakukan program internalisasi nilai-nilai antikorupsi dan kode etik secara berkala untuk memperkuat mentalitas petugas dalam memberikan layanan yang bersih dan transparan	Mei 2026	Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan penurunan nilai pada 2 tahun terakhir. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak perlu mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**89,29**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**94,64**
3	Waktu Penyelesaian	**87,50**
4	Biaya/Tarif	**95,54**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**87,50**
6	Kompetensi Pelaksana	**93,75**
7	Perilaku Pelaksana	**92,86**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**90,18**
9	Sarana dan Prasarana	**100,00**
10	Transparansi Pelayanan	**87,50**
11	Integritas Petugas	**88,39**
12	Proses Pelayanan	**90,18**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Menempatkan petugas pemandu layanan secara bergantian pada front office	Sudah	Menugaskan personel sebagai pemandu layanan di area *front office* untuk melakukan skrining awal dan mengarahkan pemohon sesuai jenis layanan yang dibutuhkan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan setiap pemohon langsung menuju loket yang tepat, sehingga mengurangi waktu tunggu dan penumpukan antrean yang tidak perlu	
2	Membuat publikasi kepada masyarakat terkait standar pelayanan melalui website dpmptsp.landakkab.go.id	Sudah	Mengoptimalkan peran kanal digital melalui publikasi standar pelayanan yang mutakhir pada website **dpmptsp.landakkab.go.id**. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir potensi ketidakpuasan masyarakat akibat ketidaktahuan prosedur, serta memberikan panduan mandiri bagi pemohon dalam mempersiapkan berkas secara lengkap dan benar	
3	Menyediakan Tracking system yang dapat diakses oleh pemohon	Sudah	Penyediaan fasilitas *tracking system* berbasis digital sebagai sarana bagi pemohon untuk memantau progres layanan secara mandiri, guna menjamin transparansi, akuntabilitas, dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 80 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak di tahun 2026. Pelayanan Perizinan Non Berusaha Sektor Kesehatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 43 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,48. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak menunjukkan penurunan nilai pada tahun 2025 dan 2026 sehingga perlu mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu, penanganan pengaduan dan integritas petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Landak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .

Ngabang, 1 April 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Landak



Usmanadi, ST
Pembina Tk. I
NIP. 19740907 200604 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Online



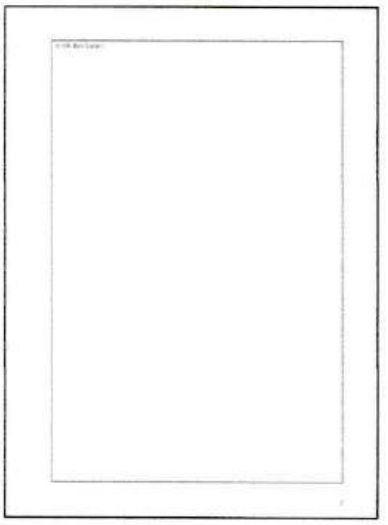




Offline







2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





