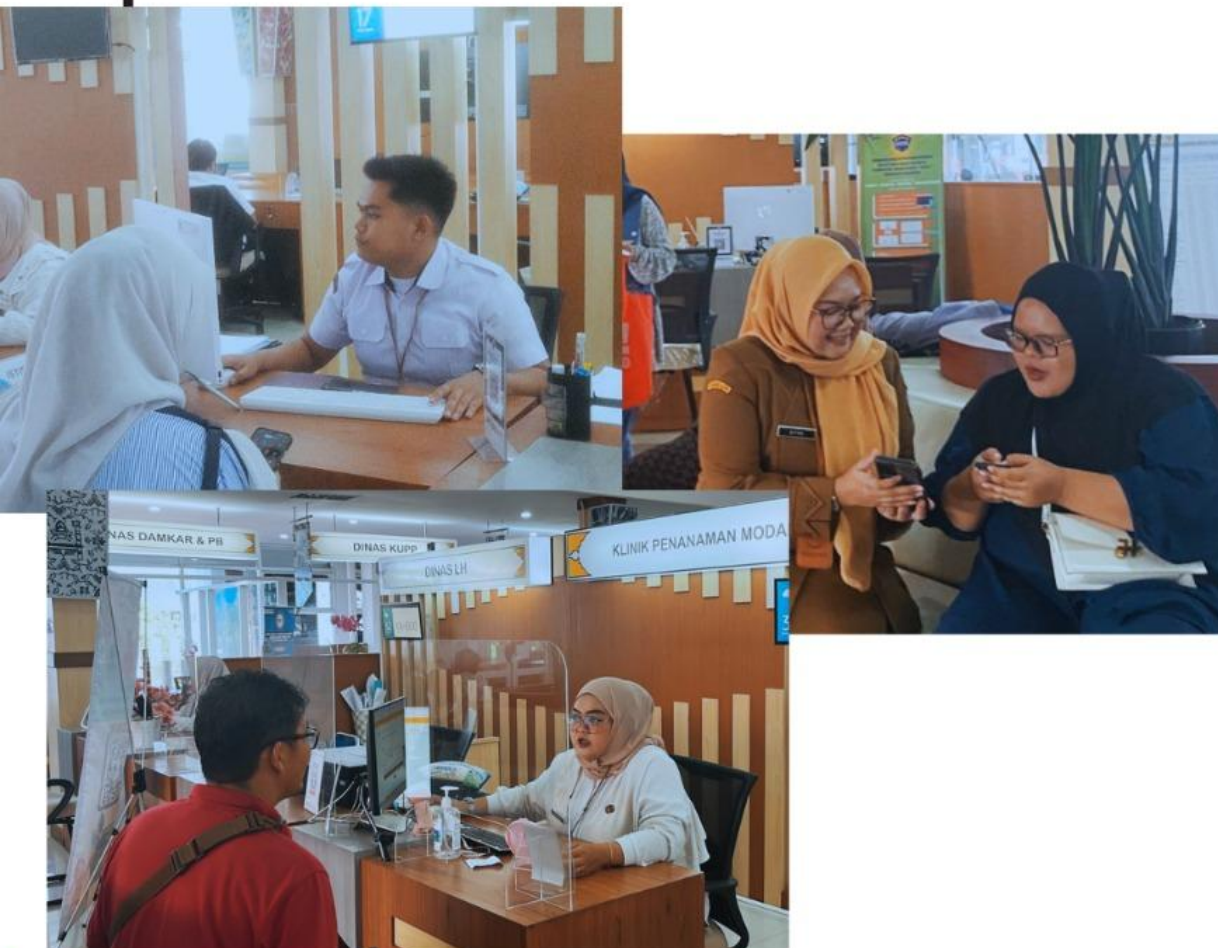




**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan I Tahun 2026



Jl. Veteran No. 139, Kecamatan Purwakarta, Purwakarta, Jawa Barat 41115
Telepon/Faksimile : (0264) 8224794 Laman : dpmpstsp.purwakartakab.go.id

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk triwulan I Tahun 2026 yang memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi, harapan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan. Laporan ini merupakan wujud komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Laporan ini mencakup analisis data dari berbagai aspek layanan yang telah kami sediakan selama triwulan I Tahun 2026. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dengan memberikan masukan yang berharga dan terlibat dalam upaya perbaikan kami.

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Laporan ini akan menjadi panduan untuk langkah-langkah perbaikan yang akan kami lakukan dalam rangka meningkatkan mutu layanan kami.

Demikian, semoga laporan ini bisa menjadi salah satu referensi dalam perbaikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Purwakarta, 24 April 2026
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Purwakarta

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Sasaran	2
1.4 Tim SKM.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah SKM Responden	7
3.2 Indek Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisi Permasalahan.....	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V PENUTUP	14
Lampiran – lampiran	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan amanat 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 mengamalkan 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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

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 PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan (Berita Negara Pedoman Penyusunan Survei Krepublik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6150);
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

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 Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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 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;
5. Memasuki persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4. Tim Survei kepuasan Masyarakat

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. Alip Nur Rahman, S.Tr.I.P | : Ketua Tim |
| 2. Gifthera Dwilestari, S.I.Kom | : Anggota |
| 3. Ranida Pratiwi Febriyanti, S.I.Kom | : Anggota |
| 4. Novia Riany Dewi, S. M | : Anggota |
| 5. Hanif Rachman | : Anggota |
| 6. Yuda Sukmawan | : Anggota |

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei ini yaitu dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) dengan link SKM: <https://yanliksmart.purwakartakab.go.id/dashboard/> Survei ini yang diarahkan kepada setiap pengguna layanan. Pengisian kuesioner elektronik (e-survei) dilakukan melalui gawai/gadget/smartphone milik masyarakat pengguna layanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 pertanyaan sebagai indikator survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta yang terdiri dari :

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, ketrampilan 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 di lokasi unit pelayanan yaitu di MPP Bale Madukara Kabupaten Purwakarta pada waktu jam layanan, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik secara langsung/setelah memperoleh layanan maupun secara online, pengisian kuesioner elektronik (e-survei) dilakukan melalui gawai/gadget/smartphone milik masyarakat pengguna layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode

Triwulan I (Januari s/d Maret) Tahun 2026, dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari	40
2	Pengumpulan Data	Maret	20
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret	5

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 Purwakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Dilihat dari Jumlah penerima layanan selama Triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam waktu tiga bulan adalah sebanyak 1107 orang. Selanjutnya responden dipilih sebagai sampel secara acak dan dikumpulkan dalam satu periode Triwulan I sebanyak 79 orang .

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

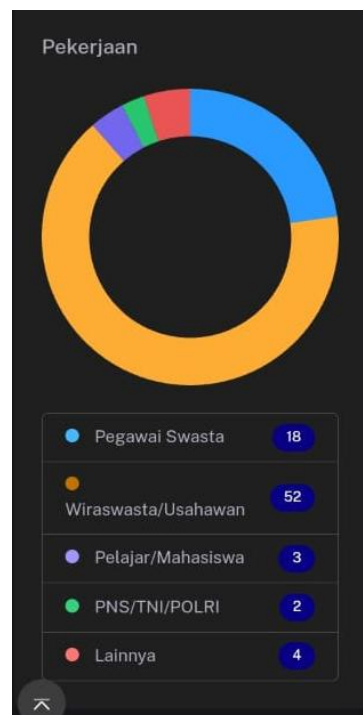
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 79 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

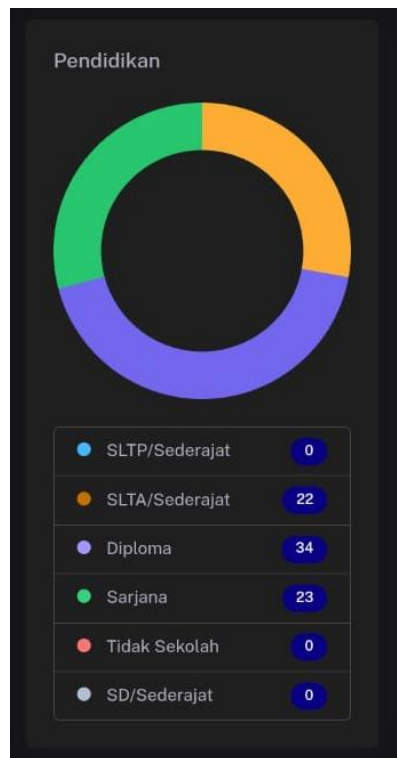
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	32	40,51%
		PEREMPUAN	47	59,45%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	22	27,85%
		DIII	34	43,04%
		SARJANA	23	29,11%
		LAINNYA	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	2	2,53%
		PEGAWAI SWASTA	18	22,78%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	52	65,82%
		PELAJAR/MAHASISWA	3	3,80%
		LAINNYA	4	5,06%



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan

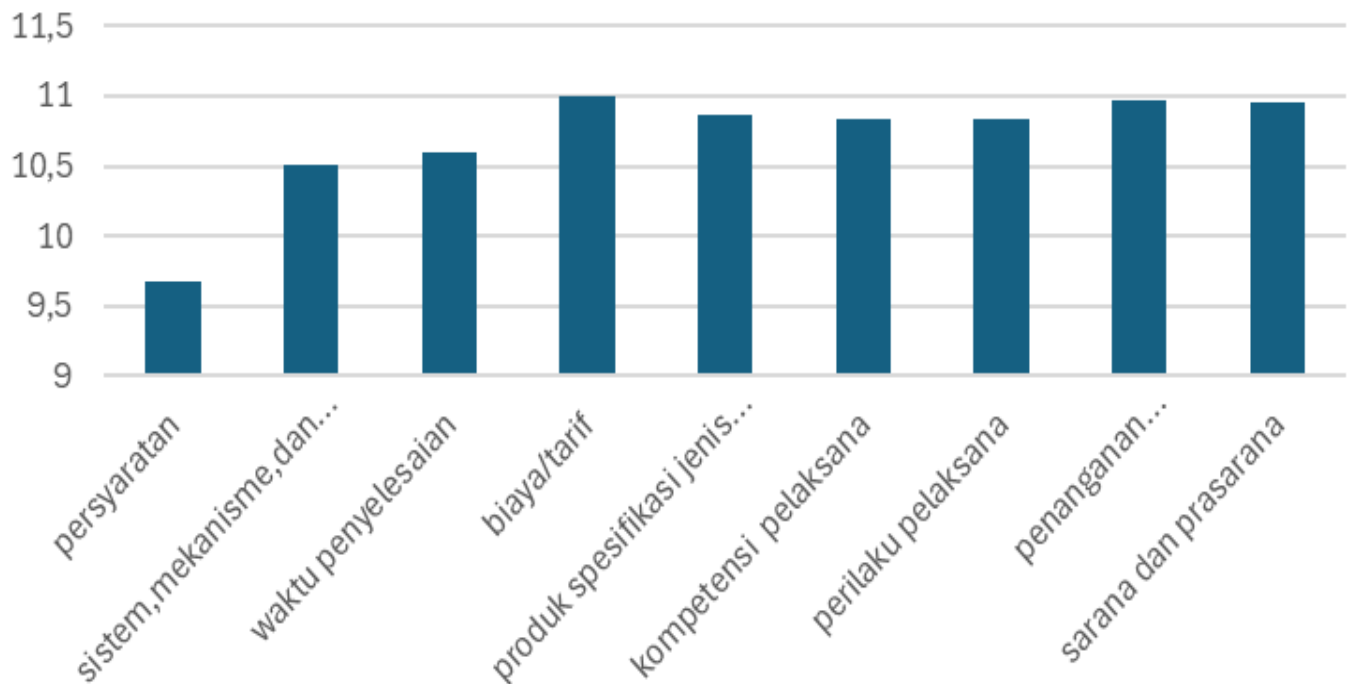
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

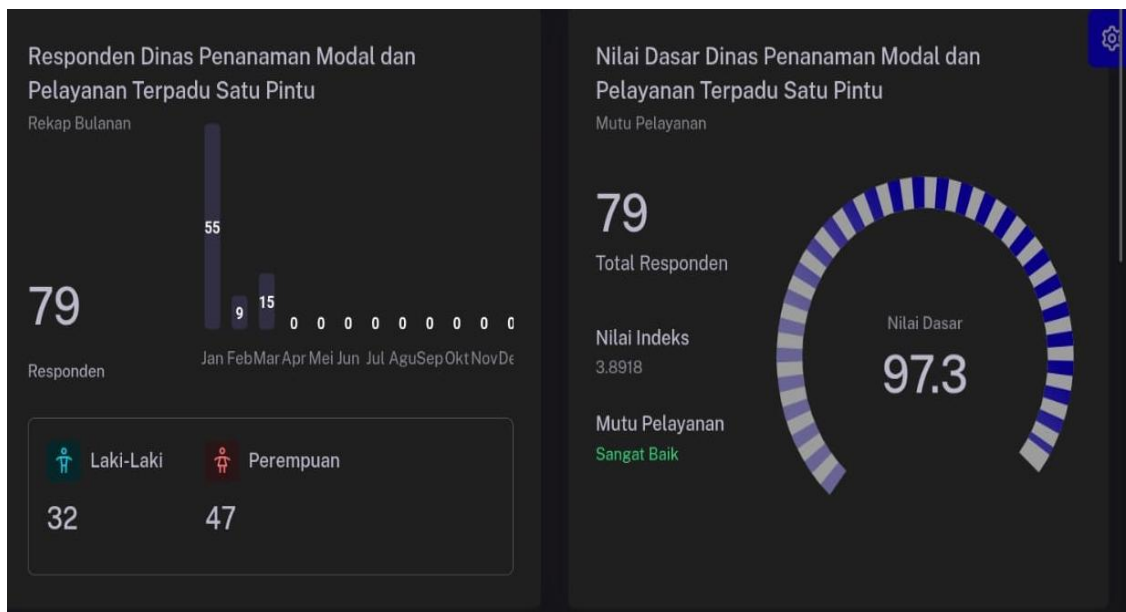
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan dashboard pada aplikasi yanliksmart data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan

No	Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur (NRR)	NRR Tertimbang	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	U1	96,5	9,68	A	Sangat Baik
2	U2	98,4	10,51	A	Sangat Baik
3	U3	96,8	10,59	A	Sangat Baik
4	U4	99,6	11,00	A	Sangat Baik
5	U5	98,4	10,86	A	Sangat Baik
6	U6	97,7	10,84	A	Sangat Baik
7	U7	97,4	10,84	A	Sangat Baik
8	U8	100	10,97	A	Sangat Baik
9	U9	99,3	10,95	A	Sangat Baik
Nilai IKM			96,22	A	Sangat Baik

IKM Per-unsur pada DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Triwulan I tahun 2026





#	UNSUR SKM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	NRR	NRR TERTIMBANG	KATEGORI
U1	Persyaratan	96.5	10.62	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.5	10.84	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	96.75	10.64	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	99.75	10.97	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.5	10.84	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	97.75	10.75	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	97.5	10.73	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100	11.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	99.25	10.92	Sangat Baik

Gambar 4. Tangkapan Layar IKM Pada Sistem Pengolahan Data IKM Online

BAB IV

ANALISI HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Triwulan I Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan, mendapat nilai terendah yaitu 96,5 selanjutnya waktu penyelesaian mendapat nilai 96,75 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai tertinggi yaitu 100 dan Biaya dan tarif mendapat nilai 99,75

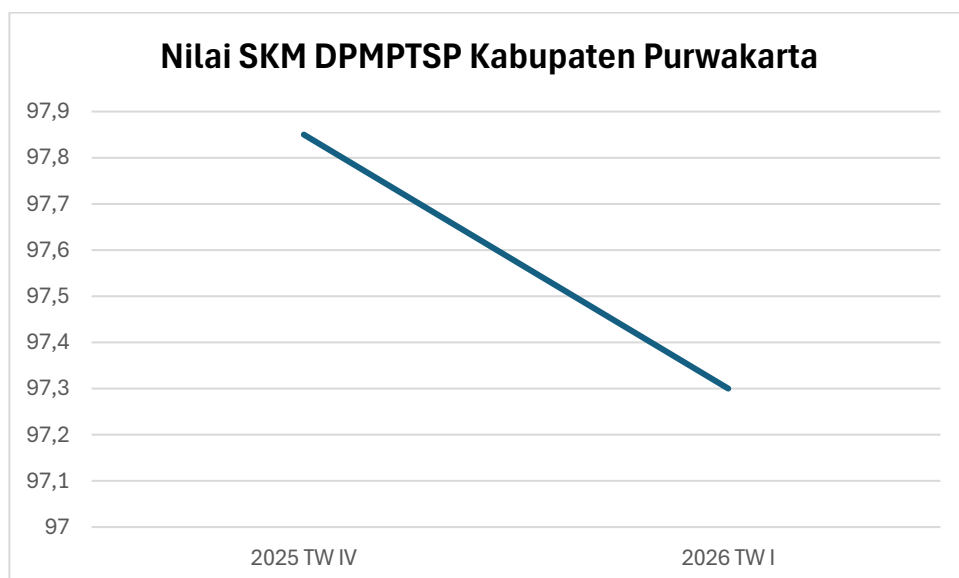
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut diatas, maka rangka perbaikan kualitas pelayanan publik dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas unsur yang paling rendah nilainya.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	
1.	Persyaratan	Meningkatkan publikasi dan sosialisasi melalui media sosial DPMPTSP dan digital signage di MPP Bale Madukara	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Ketua Tim SKM
2.	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan Kesiapan dalam menangani permasalahan apemohon	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Ketua Tim SKM

4.2.1 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 dipergunakan 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 Purwakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

PENUTUP

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Triwulan I Tahun 2026 telah dilaksanakan dengan mengacu pada 9 (sembilan) indikator sesuai Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, dan diperoleh nilai IKM sebesar 97,3 atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**. Hasil tersebut menjadi acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai wujud hadirnya pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Purwakarta.

Demikian yang dapat kami laporkan, mudah-mudahan laporan ini dapat bermanfaat.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Isi Survey

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Usia *

18-24 Tahun ☐	25-34 Tahun ☐	35-44 Tahun ☐	45-54 Tahun ☐	55-64 Tahun ☐	> 64 Tahun ☐
---	---	---	---	---	--

Pendidikan Terakhir *

Silahkan Pilih

Pekerjaan *

Silahkan Pilih

Jenis Kelamin *

☒ Laki-Laki
☐ Perempuan

Layanan Yang Dipilih

Pilih Salah Satu

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya


Tidak Sesuai
Nilai 1
☐


Kurang Sesuai
Nilai 2
☐


Sesuai
Nilai 3
☐


Sangat Sesuai
Nilai 4
☐

2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini


Tidak Mudah
Nilai 1
☐


Kurang Mudah
Nilai 2
☐


Mudah
Nilai 3
☐


Sangat Mudah
Nilai 4
☐

3. Kecepatan Waktu Pelayanan di unit ini

 Tidak Cepat Nilai 1 ☐	 Kurang Cepat Nilai 2 ☐
 Cepat Nilai 3 ☐	 Sangat Cepat Nilai 4 ☐

4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

 Sangat Mahal Nilai 1 ☐	 Cukup Mahal Nilai 2 ☐
 Murah Nilai 3 ☐	 Gratis Nilai 4 ☐

5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

 Tidak Sesuai Nilai 1 ☐	 Kurang Sesuai Nilai 2 ☐
 Sesuai Nilai 3 ☐	 Sangat Sesuai Nilai 4 ☐

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

 Tidak Kompeten Nilai 1 ☐	 Kurang Kompeten Nilai 2 ☐
 Kompeten Nilai 3 ☐	 Sangat Kompeten Nilai 4 ☐

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

 Tidak sopan dan ramah Nilai 1 ☐	 Kurang sopan dan ramah Nilai 2 ☐
 Sopan dan ramah Nilai 3 ☐	 Sangat sopan dan ramah Nilai 4 ☐

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan

 Tidak ada Nilai 1 ☐	 Ada tetapi tidak berfungsi Nilai 2 ☐
 Berfungsi kurang maksimal Nilai 3 ☐	 Dikelola dengan baik Nilai 4 ☐

9. Bagaimana pendapat Kualitas sarana dan prasarana



Buruk
Nilai 1

☐

Cukup
Nilai 2

☐

Baik
Nilai 3

☐

Sangat Baik
Nilai 4

☐

Kirim

2. Dokumentasi

















