DPMPTSP

Kabupaten Mesuji

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

2026

dpmptsp.mesujikab.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

halaman

Kata Pengantar…… I

Daftar Isi…… ii

Bab I. Pendahuluan……. 1

1.1 Latar Belakang……... 1

1.2 Dasar Hukum……..… 1

1.3 Maksud Dan Tujuan…… 3

1.4 Manfaat……. 3

1.5 Metode…….. 4

1.6 Jadwal Pelaksanaan 4

Bab II. Analisis……..... 7

2.1 Data Kuesioner 7

2.2 Teknik Pengolahan Data 10

2.3 Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat 11

2.4 Deskripsi Survei Kepuasan Masyarakat ..... ……... 13

Bab III. Penutup…… 17

3.1 Kesimpulan 17

3.2 Saran 18

Lampiran……. 20

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan ii Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya perizinan dan non-perizinan, serta sebagai bahan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

Kami menyadari laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan masukan sangat diharapkan untuk penyempurnaan ke depan. Semoga laporan ini dapat menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mesuji.

Mesuji, 31 Juli 2026
Plt. Kepala Dinas,

ERLINA SARI POHAN, S.Si., MM
Pembina TK.I/IV.b
NIP. 19850216 200902 2 004

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat serta pelaku usaha. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Salah satu upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Pelaksanaan SKM Triwulan ii Tahun 2026 ini diharapkan dapat memberikan informasi yang objektif dan terukur mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Mesuji. Hasil survei ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji Triwulan ii Tahun 2026 berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Daerah Nomor 2 tentang Perubahan atas Perubahan Peraturan daerah Nomor 8 tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji;
8. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 26 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 22 tahun 2025 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 30 tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Serta Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan ii Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji dimaksudkan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan, khususnya dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Tujuan

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Mesuji;
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan;
4. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel

1.4 Manfaat

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan ii Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi instansi, sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
2. Bagi pimpinan, sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan dan penentuan langkah strategis peningkatan kinerja pelayanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Bagi masyarakat, sebagai sarana untuk menyampaikan penilaian, aspirasi, dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan;
4. Bagi pemerintah daerah, sebagai indikator kinerja pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

1.5 Metode Pelaksanaan Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan ii Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan pendekatan pengukuran persepsi masyarakat melalui instrumen kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan.
2. Penentuan jumlah sampel dalam survei ini berpedoman pada tabel Krejcie dan Morgan, dengan jumlah responden sebanyak 92 orang yang merupakan penerima layanan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Kabupaten Mesuji selama periode April sampai dengan Juni 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling (acak sederhana), yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata, sehingga setiap pengguna layanan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Data yang diperoleh selanjutnya diolah untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Data kepuasan masyarakat dikumpulkan sesuai Lampiran III Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 melalui kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, yaitu identitas survei, identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, serta jenis layanan), dan daftar pertanyaan baik terstruktur maupun terbuka untuk menampung saran, kritik, dan apresiasi.
4. Responden merupakan masyarakat/pemohon yang telah menerima layanan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Kabupaten Mesuji, yang dipilih secara acak. Penentuan jumlah sampel mengacu pada metode Krejcie dan Morgan untuk memperoleh jumlah responden yang representatif.

5.

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\}/ \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

S = jumlah sampel
λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
N = populasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

5. Pengumpulan data dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji pada jam layanan serta di lokasi usaha melalui kunjungan tim survei pada jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan secara daring (form) dan secara interaktif langsung dengan responden.
6. Pelaksanaan pengumpulan data, baik di Mall Pelayanan Publik maupun di lokasi usaha, dilaksanakan selama periode Januari hingga Maret Tahun 2026 sesuai dengan jadwal Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan ii.

1.6 Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan ii Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2026. Pelaksanaan kegiatan survei dilakukan secara swakelola oleh DPMPTSP Kabupaten Mesuji.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
ANALISIS

2.1 Data Kuisioner

Kuesioner yang diisi oleh responden/masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji, memiliki dua bagian sebagai berikut:

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur:
   a. Persyaratan
      Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
   b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
      Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
   c. Waktu Pelayanan
      Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
   d. 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
   e. 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.
   f. Kompetensi Pelaksana
      Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
      Perilaku Pelaksana
   g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
   h. Sarana dan Prasarana
      Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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).
   i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Variabel Identitas Responden
   Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :
   Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Pilihan Jabawan Responden

Pertanyaan No.	Jawaban			
	A	B	C	D
1	Tidak sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
3	Tidak cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Sangat mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
5	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
9	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfung si kurang maksimal	Dikelola dengan baik
3	Tidak cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Sangat mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit- belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencari perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji

2.2 Teknik Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimban}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, data entry dan penghitungan indeks dihitung menggunakan microsoft excel dan mulai dilaksanakan untuk pengolahan hasil survei Triwulan ii Tahun 2026 dari bulan April sampai dengan bulan Juni.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.3. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji dalam bentuk multiple choice dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari “a” hingga “d” dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a= 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang. Dari ke 92 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei

No.	UNSUR PELAYANAN	N per Unsur	NRR per unsur	NRR*0,111
U1	Persyaratan	347	3,77	3,77
U2	Prosedur	339	3,68	3,68
U3	Waktu Pelayanan	331	3,60	3,60
U4	Biaya/Tarif	347	3,77	3,77
U5	Produk Layanan	339	3,68	3,68
U6	Kompetensi Pelaksana	342	3,72	3,72
U7	Perilaku Pelaksana	344	3,74	3,74
U8	Sarana dan Prasarana	339	3,68	3,68
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	351	3,82	3,82

Tabel 3. Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan kelas interval

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 –3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 -100,00	A	Sangat baik

Tabel 4. Kinerja Unilt Pelayanan berdasarkan Kelas Interval atas Hasil Survei

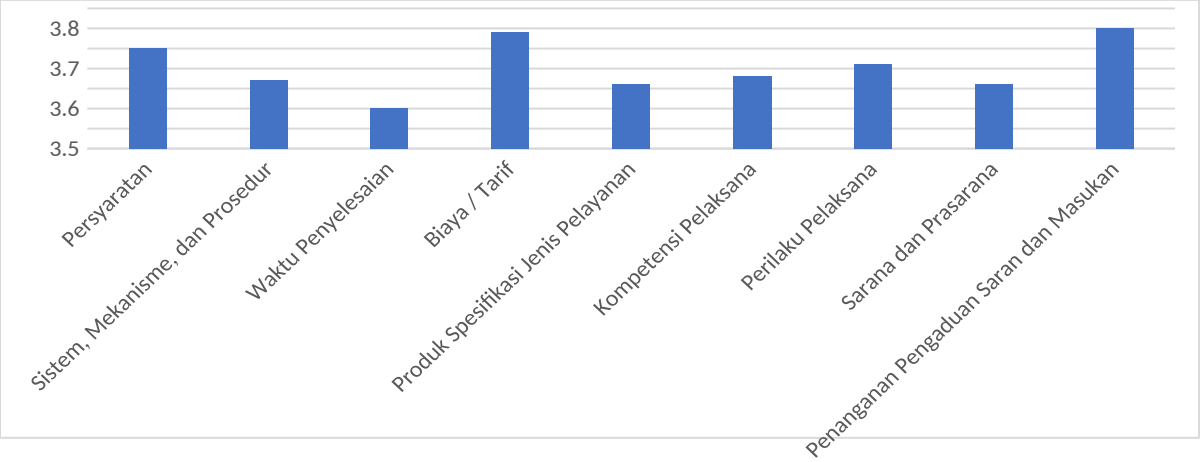
No	Indikator	Jumlah Nilai Perunsur :kuesioner yang terisi	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1	Persyaratan	3,77	88,31 -100,00	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	88,31 -100,00	A
3	Waktu Penyelesaian	3,60	88,31 -100,00	A
4	Biaya / Tarif	3,77	88,31 -100,00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	88,31 -100,00	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,72	88,31 -100,00	A
7	Perilaku Pelaksana	3,74	88,31 -100,00	A
8	Sarana dan Prasarana	3,68	88,31 -100,00	A
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,82	88,31 -100,00	A
	Rerata	3,77	88,31 -100,00	A
	Total Nilai Perunsur :kuesioner yang terisi x 25	92.87		A

Dari kelas interval tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji pada Triwulan 2 Tahun 2026 dari bulan April sampai dengan bulan Juni adalah 92,87 (berada dalam nilai persepsi 4, nilai interval 3,5324 – 4,00, nilai interval konversi 76,61-88,30, mutu pelayanan A) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

Gambar 1 Rangking Nilai Per unsur



2.4 Deskripsi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji Triwulan 2 Tahun 2026 dari bulan April sampai dengan bulan Juni melibatkan kurang lebih 102 populasi dengan sampel sebanyak 92.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji, baik yang dilayani dengan Pendampingan atau Berbantuan yang datang kekantor maupun langsung ke pelaku usaha baik itu aplikasi perizinan Online Single Submission (OSS), Sicantik *Cloud* dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji pada Triwulan 2 Tahun 2026 dari bulan April sampai dengan bulan Juni adalah 92,87. Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak 0,30 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan April, yaitu 92,57.

Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja pada tanggal 5 Oktober 2020 berpengaruh pada banyak hal termasuk dalam hal perizinan berusaha. Sistem atau aplikasi yang digunakan untuk penerbitan perizinan berusaha pun turut mengalami perubahan. Pada tanggal 9 Agustus 2022 Presiden Joko Widodo resmi meluncurkan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dimana sistem ini menggantikan Sistem Online Single Submission (OSS) Versi 1.1 dan sejak penyesuaian dengan Peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 2025 yang berlaku efektif sejak 5 Oktober 2025, maka OSS saat ini telah *diupdate.*

Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif. Hal ini dikarenakan Informasi Persyaratan yang dimintakan oleh pemohon ditanggapi dengan baik oleh petugas dan informasi terbait biaya/tarif terkait pelayanan Perizinan juga disampaikan dengan baik sehingga pemohon mengerti jenis-jenis biaya yang terkait dengan pelayanan perizinan.

Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, Waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll) dan Izin Tanda Daftar Gudang. Merujuk dari hasil pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tersebut, Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji melakukan upaya perbaikan.

Upaya perbaikan yang telah dilakukan :

1. Penguatan koordinasi dengan dinas teknis terkait
2. Optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital (OSS-RBA)
3. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap layanan yang lambat
4. Peningkatan kapasitas SDM dan petugas pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji mengalami trend meningkat setiap Triwulannya. Berikut ini adalah tabel tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2026:

Tabel 5. Nilai SKM Triwulan Tahun 2021 sampai dengan 2026

Tahun	Semester	Nilai	Keterangan
2021	Januari - November	78,53	Baik
2022	I	78,92	Baik
2022	II	79,03	Baik
2023	I	79,14	Baik
2023	II	79,75	Baik
2024	I	80,70	Baik
2024	II	87,02	Baik
2025	Triwulan ii	87,08	Baik
2025	Triwulan ii	87,14	Baik
2025	Triwulan iiI	87,19	Baik
2025	Triwulan iiV	87,30	Baik
2026	Triwulan i	92,57	Sangat Baik
2026	Triwulan ii	92,87	Sangat Baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji Triwulan 2 Tahun 2026 dari bulan April sampai dengan bulan Juni, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji selama April sampai dengan bulan Juni Tahun 2026;
2. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji dengan cara kuesioner diisi oleh responden sendiri maupun interaktif dengan petugas kepada responden dengan lokasi penyampaian kuesioner di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Mesuji maupun di lokasi kunjungan daerah di wilayah Kabupaten Mesuji; diisi oleh responden secara daring.
3. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan April sampai dengan bulan Juni 2026 diperoleh indeks kepuasan masyarakat 92,87. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 88,31 -100,00 dengan mutu pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Hasil tersebut naik 0,30 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, yaitu 92,57.
4. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif. Hal ini dikarenakan Informasi Persyaratan yang dimintakan oleh pemohon ditanggapi dengan baik oleh petugas dan informasi terbait biaya/tarif terkait pelayanan Perizinan juga disampaikan dengan baik sehingga pemohon mengerti jenis-jenis biaya yang terkait dengan pelayanan perizinan.
5. Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian. Pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll) dan Tanda Daftar Gudang. Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, seperti yang telah diuraikan di Analisis.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.1 Saran

Meskipun mengalami peningkatan nilai, ada beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Mengadakan sosialisasi berbagai sistem kepada masyarakat dan pelatihan OSS RBA kepada masyarakat ke seluruh kecamatan Kabupaten Mesuji melakukan pendampingan atau berbantuan dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji.
2. Agar petugas mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan detil dibutuhkan pelatihan untuk menunjang pengetahuan serta kemampuan komunikasi petugas pelayanan terkait produk-produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji;
3. Memaksimalkan keberadaan sarana dan prasarana OSS RBA Lounge di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji sebagai pusat informasi Rencana Tata Ruang Wilayah, pusat konsultasi dan layanan kepastian berusaha serta penanganan pengaduan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

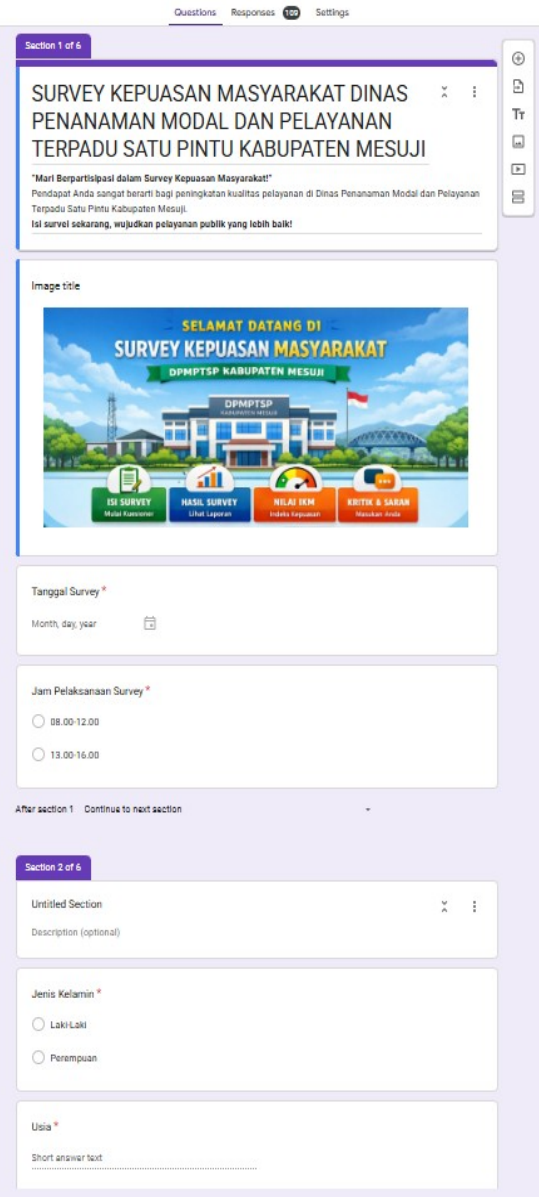
LAMPIRAN

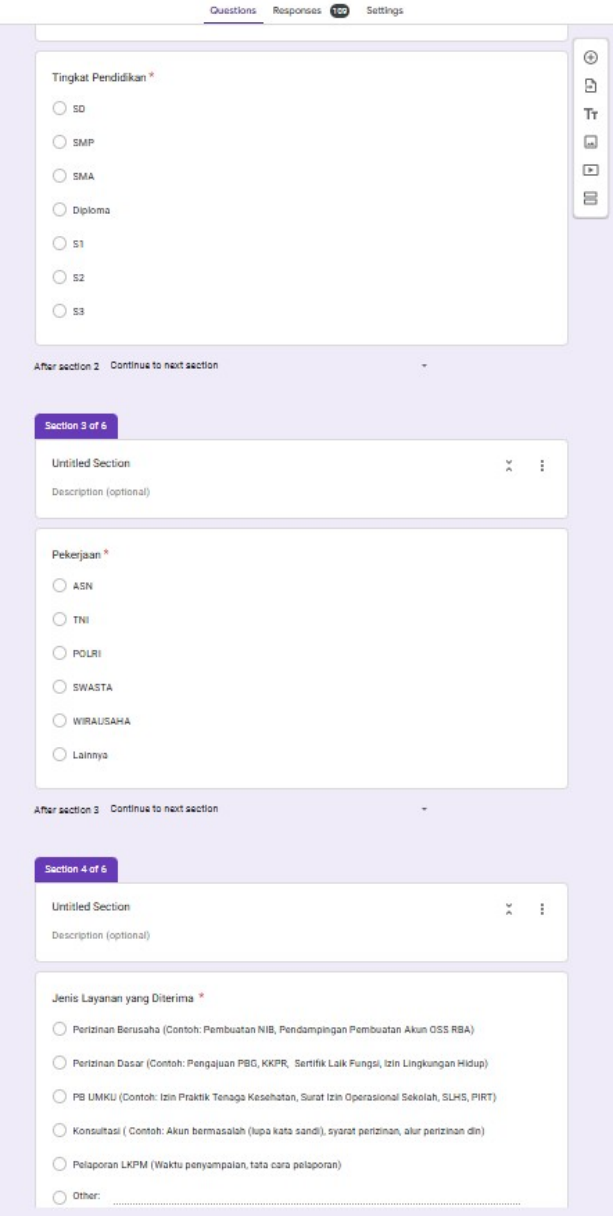
1. Dokumentasi pengisian survei kepuasan masyarakat di mal pelayanan publik kabupaten mesuji

2. Dokumentasi pengisian survei kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan publik Kabupaten Mesuji

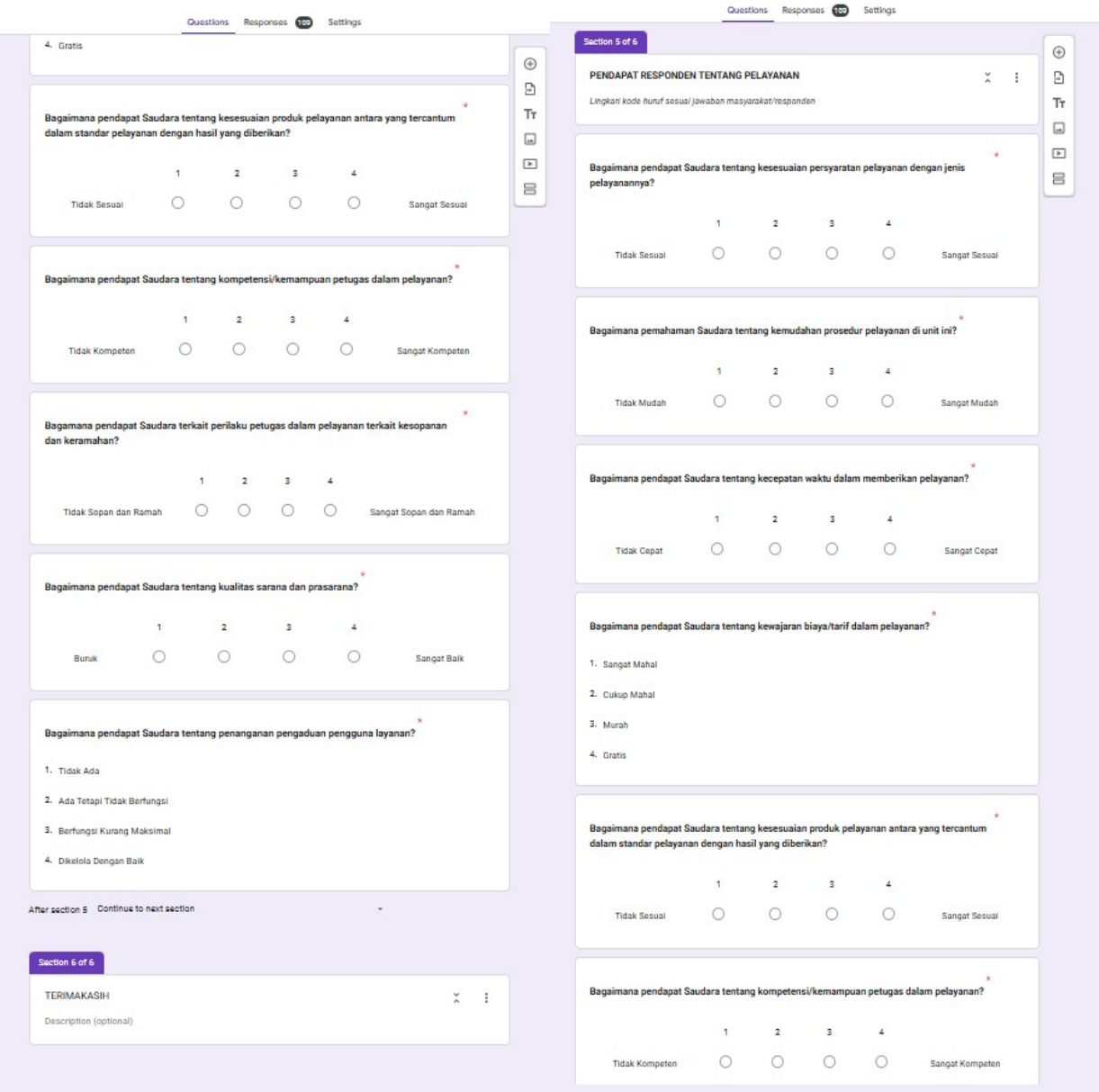
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Formulir SKM





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



4. Tabel Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	
4	3	2	1	4	3	4	4	3	2	
5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	1	1	4	1	1	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	1
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	2	4	4	4	4	3	3	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	3	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	1	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
63	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
68	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
69	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
78	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah/ Unsur	347	339	331	347	339	342	344	339	351	
NRR/Unsur	3,77	3,68	3,60	3,77	3,68	3,72	3,74	3,68	3,82	33,47
NRR trtbg/Unsur	0,42	0,41	0,40	0,42	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	3,71
IKM Unit Pelayanan										92,87

Keterangan:

U1-U9	=	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 Jumlah Kuesioner yang terisi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN:

Mutu Pelayanan:
A(Sangat Baik) : 88,31-100,00
B(Baik) : 76,61-88,30
C (kurang Baik) : 65,00-76,60
D(Tidak Baik) : 25,00-64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR TW2
U1	Persyaratan	3,77
U2	Prosedur	3,68
U3	Waktu Pelayanan	3,60
U4	Biaya/Tarif	3,77
U5	Produk Layanan	3,68
U6	Kompetensi Pelaksana	3,72
U7	Perilaku Pelaksana	3,74
U8	Sarana dan Prasarana	3,68
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82
IKM Unit Pelayanan		92,87

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).