



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmtsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---

**LAPORAN PELAKSANAAN EVALUASI HASIL SURVEY  
KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN  
PERIZINAN DAN TINDAK LANJUT REKOMENDASI  
TRIWULAN I TAHUN 2025**

**A. Kata Pengantar**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat petunjuknya kami dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Perizinan dan Tindak Lanjut Rekomendasi, yang memuat Sembilan unsur pelayanan. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian atas pelaksanaan pelayanan dan kebijakan yang ditetapkan.

Penyusunan Laporan ini memberikan gambaran mengenai jenis pelayanan yang ada di DPMTSP Kabupaten Mamuju serta menyampaikan tindak lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Perizinan, yang dilaksanakan dari bulan Januari sampai Maret ( Triwulan I ) Tahun 2025, serta Tindak Lanjut Rekomendasi yang merupakan suatu bentuk hasil kinerja dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

**B. Pendahuluan**

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik yaitu adanya tekad yang besar dari Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap diri sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, dalam hal ini Pelayanan Perizinan telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpstsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---

Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan Pengukuran melalui survey kepuasan masyarakat dalam triwulan I (satu) ini merupakan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan.

Pada Triwulan I Tahun 2025, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, dalam hal ini Pelayanan Perizinan, telah melakukan survei terhadap 1.402 responden yang merupakan pengguna layanan perizinan selama bulan januari sampai bulan Maret 2025.

**C. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Bupati Mamuju Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Perizinan Berusaha Dan Perizinan Di Daerah Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**D. Tujuan**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Perizinan, bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang sekaligus sebagai bahan penyusunan Rencana Tindak Lanjut atas Hasil Survei yang telah dilaksanakan.

**E. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dengan tindaklanjut survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala di pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu sebagai penyelenggara pelayanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan.



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2025, diperoleh data dan informasi dari 1.402 responden. Pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya tampak seperti yang disajikan pada Tabel I, sebagai berikut :

Tabel I : Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Triwulan I Tahun 2025

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	D	E
1	Persyaratan pelayanan	3,676	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,677	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,768	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,677	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,592	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,592	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,767	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,508	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,633	A	Sangat Baik
Jumlah Nilai Indeks		91,269		Sangat Baik



## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpmsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---

Berdasarkan hasil Tabel I telah terhimpun data dan informasi dari 1.402 responden, dengan hasil survei 91,269 dengan mutu pelayanan “A” atau kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, nilai unsur pelayanan tertinggi “A” atau dengan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan hasil survei 3,768. Sedang nilai unsur pelayanan terendah dan masih perlu mendapat pembenahan adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan hasil survei 3,508 dengan unit kinerja pelayanan “Baik”.

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disimpulkan bahwa, dari 9 unsur Pelayanan yang telah disurvei, terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan Nilai Unsur terendah dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur Sarana dan Prasarana 3,508 (mutu pelayanan “B”) dengan kinerja unit pelayanan “Baik”.

Unsur yang mendapat nilai paling rendah ini masih perlu dibenahi dan harus mendapat perhatian karena kondisi kantor dan ruang pelayanan yang masih bersifat sementara. Keterbatasan sarana prasarana ini menjadi salah satu Kendala bagi Petugas Pelayanan Perizinan dalam melayani pemohon.

### G. Tindak Lanjut Rekomendasi

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, unsur Sarana dan Prasarana masih memperoleh nilai sedikit lebih rendah dari unsur pelayanan lainnya. Adapun tindak lanjutnya adalah Sarana dan Prasarana yang dimiliki saat ini secara keseluruhan masih bersifat sementara dalam pelaksanaan proses pelayanan perizinan. Dengan keterbatasan Sarana dan Prasarana ini diharapkan adanya peningkatan dan dilakukan pembenahan guna mendukung proses pelayanan publik yang berkualitas.



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpmsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---

Untuk menunjang hal tersebut Pemerintah Kabupaten Mamuju telah mempersiapkan pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang diharapkan dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### H. Kesimpulan

Hasil tindaklanjut dari survei kepuasan masyarakat ini diharapkan mampu mewujudkan Inovasi dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju. sehingga terwujud pelayanan yang baik serta memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Januari sampai Maret 2025 telah terhimpun data dan informasi dari 1.402 responden, dengan hasil survei 91,269 dengan mutu pelayanan "A" atau kinerja unit Pelayanan Sangat Baik. Melalui pelaksanaan survei ini diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Pelayanan Publik. Hasil pengukuran yang tertuang dalam nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan.

Dikeluarkan di : Mamuju,

Pada Tanggal : 14 Mei 2025

**KEPALA DINAS**

**HJ. HASNAWATY SYAM, SE, M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Muda,  
IV/c NIP : 196809282006042002



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpmsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpstsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpmsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU**

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

---

1. Saran
  - a. Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Mamuju diharapkan terus meningkatkan kapasitas dan kapabilitasnya sesuai perkembangan kekinian sehingga berpengaruh terhadap pola pelayanan, proses perijinan, yang diikuti dengan perbaikan sarana dan prasarana penunjang yang semakin baik.
  - b. Peningkatan pelayanan di DPMPSTP senantiasa mengembangkan aplikasi yang berbasis digital, sehingga proses pelayanan dan penyampaian informasi atas perkembangan proses perijinan dapat dilakukan dengan cepat, termasuk didalamnya sosialisasi aturan dapat terpublikasi melalui berbagai ragam platform media sosial yang dapat diakses oleh semua kalangan, kapanpun dan dimanapun.

Dikeluarkan di : Mamuju,  
Pada Tanggal : 03 April 2024  
**KEPALA DINAS**



**HJ. HASNAWATY SYAM, SE, M.Si**  
Pangkat : Pembina Tingkat I.IV/c  
NIP : 196809282006042002