

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
TAHUN 2025



Dinas
pmptsp

Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN KARAWANG



PT. PUSAT DATA RISET
Research and Consulting



2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Survei IKM ini disusun sebagai bentuk implementasi amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, sekaligus sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan maupun non-perizinan.

Laporan ini memuat gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang telah diukur selama periode Januari hingga Maret 2025. Hasil survei diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi seluruh jajaran DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi, khususnya para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, serta tim pelaksana survei yang telah bekerja dengan penuh dedikasi. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai rujukan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Karawang, 14 April 2025
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG



Drs. WAWAN SETIAWAN NK., MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19670909 198603 1002

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Tujuan	6
1.3. Hasil yang Diharapkan.....	6
1.4. Manfaat	6
1.5. Ruang Lingkup.....	6
1.6. Sasaran.....	6
1.7. Prinsip Pelayanan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pelayanan	8
2.2. Kepuasan Pengguna Layanan	10
2.3. Kualitas Pelayanan	11
BAB III. METODOLOGI	13
3.1. Definisi Operasional.....	13
3.2. Metode Pengukuran	14
3.3. Pelaksanaan	15
3.4. Populasi dan Sampel.....	16
3.5. Teknik Pengolahan Data.....	16
BAB IV HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	18
BAB V PENUTUP.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
Lampiran.....	33

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Di Indonesia, peningkatan mutu pelayanan publik menjadi prioritas utama, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam hal ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang, yang merupakan bagian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD). DPMPTSP bertanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai layanan kepada masyarakat, khususnya di bidang perizinan dan penanaman modal melalui sistem layanan terpadu satu pintu.

Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar yang ditetapkan, DPMPTSP Kabupaten Karawang secara konsisten melakukan upaya peningkatan kualitas layanan. Salah satu strategi yang dijalankan adalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada pengguna layanan.

Upaya pengukuran IKM oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, yang menekankan pentingnya evaluasi kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu dasar hukum utama yang mendasari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang ini, pemerintah mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki prosedur dan menyempurnakan organisasi, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik juga menjadi acuan dalam pelaksanaan survei ini. Peraturan ini mengatur secara rinci bagaimana cara melaksanakan survei kepuasan masyarakat, mulai dari penyusunan kuesioner, pelaksanaan survei, hingga pengolahan hasil yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan. SKM merupakan instrumen yang sah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi acuan bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam merumuskan kebijakan dan inovasi pelayanan.

Melalui pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh gambaran yang lebih terukur dan objektif mengenai aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Survei ini mencakup berbagai indikator penting, seperti kualitas sarana dan prasarana, integritas dan kesopanan petugas, kemudahan akses layanan, kecepatan serta keandalan pelayanan, hingga tingkat responsivitas terhadap pengaduan masyarakat. Hasil survei tidak hanya memberikan penilaian secara menyeluruh terhadap mutu layanan, tetapi juga menyajikan informasi rinci terkait kelemahan pada area spesifik yang menjadi prioritas pembenahan.

Secara strategis, pengukuran IKM ini menjadi alat evaluasi yang penting bagi DPMPTSP dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berbasis pada kebutuhan nyata masyarakat. Di sisi lain, survei ini juga membuka ruang partisipasi publik secara langsung dalam menilai kualitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat membangun hubungan timbal balik yang harmonis dan penuh kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya masukan yang komprehensif dari masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Karawang diharapkan terdorong untuk terus melakukan inovasi dan transformasi layanan, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan semakin meningkat dari waktu ke waktu.

1.2. Tujuan

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk memperoleh informasi detail, akurat dan mendalam terkait kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

1.3. Hasil yang Diharapkan

Setidaknya ada beberapa hal dari hasil yang diharapkan dari pelaksanaan pengukuran melalui IKM:

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang.
- b. Teridentifikasinya tingkat kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang pada 11 unsur pelayanan.

1.4. Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat akan memberikan beberapa manfaat penting antara lain:

- a. Diperolehnya data dan informasi yang lebih akurat, detail dan mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna layanan di bidang pelayanan publik. Sehingga hasil ini menjadi kerangka untuk menentukan strategi perbaikan atau pembenahan peningkatan mutu pelayanan ke depan.
- b. Terdapat tolak ukur menilai kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dan tolak ukur bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengambil fokus pada sektor pelayanan publik di Kantor DPMPTSP Kabupaten Karawang dan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang. Tepatnya terkait layanan secara langsung maupun online/daring kepada masyarakat pengguna jasa layanan terkait layanan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

1.6. Sasaran

Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) menasar beberapa hal berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.7. Prinsip Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip, sebagai berikut:

- a. **Transparan:** Hasil survei wajib dipublikasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga proses dan temuan survei menjadi jelas bagi semua pihak.
- b. **Partisipatif:** Pelaksanaan survei melibatkan aktif peran serta masyarakat dan pemangku kepentingan terkait, guna memastikan data yang terkumpul mencerminkan kondisi sesungguhnya.
- c. **Akuntabel:** Seluruh tahapan survei mulai perencanaan, pengumpulan, hingga pelaporan harus dilaksanakan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan secara konsisten berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan:** Survei kepuasan masyarakat diselenggarakan secara berkala dan kontinu, sehingga perkembangan kualitas pelayanan dapat dipantau dan dievaluasi dari waktu ke waktu.
- e. **Keadilan:** Metode dan cakupan survei dirancang untuk menjangkau semua pengguna layanan tanpa diskriminasi tanpa memandang kondisi ekonomi, budaya, agama, golongan, lokasi, maupun kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas:** Para surveyor wajib bersikap objektif dan tidak memihak, tanpa dipengaruhi kepentingan pribadi, kelompok, atau tekanan eksternal manapun.

BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam pengertian ini, pemberi layanan (pelayan) memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima layanan. Baik pelayanan itu berupa produk (barang) atau jasa (layanan) untuk keperluan pegawai. Kotler menyebut bahwa pelayanan sebagai sebuah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan yang baik merupakan suatu hal penting dilakukan. Sebab ini berkaitan dengan persepsi atau penilaian dari pengguna layanan.

Berdasarkan peraturan, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini tercermin dalam amanat UUD Negara RI 1945. Semangat dari amanat itu jelas yakni bahwa memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Semangat ini juga diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Ditegaskan di aturan itu bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mulai membangun *good governance* di Indonesia. Dwiyanto (2005) dalam Rochmansyah (2019) menyebutkan di antaranya:

1. Nilai-nilai *good governance* dapat dilakukan secara lebih efisien dan kasat mata oleh birokrasi pemerintah melalui pelayanan publik. Semangat *good governance*

seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan relatif cepat lewat penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Terdapat pelibatan kepentingan seluruh elemen pemerintahan dalam pelayanan publik. Dalam hal ini ada pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar yang saling memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi di ranah ini. Dapat dikatakan bahwa baik buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh pada ketiga unsur (pemerintah, masyarakat sipil, dan pasar) tersebut. Keberhasilan suatu rezim dan penguasa membangun legitimasi kekuasaan seringkali dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan memuaskan warganya. Demikian pula, peningkatan pelayanan publik juga akan mengurangi biaya birokrasi, yang dapat meningkatkan kesejahteraan warga dan efisiensi mekanisme pasar. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik akan mendapat dukungan luas.
3. Dukungan dan kepercayaan publik juga dapat dicapai melalui keberadaan pelayanan publik yang baik. Jika terjadi perubahan signifikan dalam ranah pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga dan masyarakat luas. Praktik tata kelola yang baik (*good governance*) pada ranah pelayanan publik dapat menimbulkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya mitos tetapi bisa menjadi kenyataan.

Peningkatan pelayanan publik juga mendorong pada pembenahan mentalitas budaya dan semangat kerja yang lebih baik. Setidaknya peningkatan tata kelola pelayanan publik yang baik akan mengurangi atau meminimalisir pada mentalitas pungli. Survei Pemerintahan dan Desentralisasi 2002 (GDS 2002) menyebutkan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar untuk melakukan pungli (pemerasan) dan malah merasa lega karena proses pelayanan bisa segera selesai, ini menjadi indikator bahwa toleran terhadap praktik pemerintahan yang buruk, akan mewajarkan dan mengabadikan hal-hal buruk. Sebab itu, adalah langkah strategis menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun tata pemerintahan yang baik, sehingga ada harapan toleransi terhadap tata kelola yang buruk yang telah meluas dapat segera dihentikan.

2.2. Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna layanan adalah sebuah awal dari loyalitas pengguna layanan, dan kesetiaan pengguna layanan yang akhirnya memberikan penilaian baik atas layanan. Kepuasan pengguna layanan memberikan banyak keuntungan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pengguna layanan (Lovelock: 2011).

Menurut Kotler dan Keller (2016), pengertian kepuasan pengguna layanan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/ hasil akhir produk dengan harapan pengguna layanan. Sejalan dengan pernyataan Kotler, Abraham Pizam dan Ady Milman (2015), menyampaikan kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, pengguna layanan akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan maka pengguna layanan akan merasa puas. Model kepuasan ini dikenal dengan model *Service Quality Gap Model* yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\text{Customer Satisfaction} - \text{Expectation} = \text{Perception}$$

Model ini mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna layanan merupakan dampak dari perbandingan dari harapan pengguna layanan sebelum proses pembelian barang atau jasa dengan proses pembelian sesungguhnya yang diterima oleh pengguna layanan tersebut. Produk atau jasa dapat berfungsi sebagai berikut:

1. **Positive Disconfirmation**, terjadi apabila produk atau jasa berfungsi lebih baik dari yang diharapkan. Jika hal ini terjadi, maka pengguna layanan akan merasa puas.
2. **Simple Confirmation**, atau konfirmasi sederhana terjadi apabila produk atau jasa berfungsi seperti apa yang diharapkan. Pengguna layanan tidak memiliki rasa puas dan tidak juga memiliki perasaan kecewa, namun pengguna layanan akan memiliki perasaan netral.
3. **Negative Disconfirmation**, atau konfirmasi negatif terjadi apabila produk atau jasa berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan. Produk atau jasa yang berfungsi

buruk dan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan akan menyebabkan kekecewaan atau ketidakpuasan pengguna layanan.

Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan layanan atau produk yang melebihi ekspektasi pengguna layanan sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan apa yang diterima. Di sisi lain hal ini dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

2.3. Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan pengguna layanan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pengguna layanan dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan pengguna layanan, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan, jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi penyedia layanan. Jika penyedia layanan sudah mendapat nilai positif di mata pengguna layanan, maka pengguna layanan tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pengguna layanan.

Menurut Tjipto (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pengguna layanan serta ketepatan cara

penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani pengguna layanan, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan pengguna layanan, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

BAB III. METODOLOGI

3.1. Definisi Operasional

Berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

3.2. Metode Pengukuran

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* yang dilakukan secara periodik. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dalam format, yaitu: a) tidak baik, b) kurang baik, c) baik, d) sangat baik. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tidak tersedia.

3.3. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) dilakukan melalui beberapa tahapan-tahapan diantaranya, sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Survei

Pelaksana survei adalah tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Karawang.

b. Waktu Survei

Survei dilakukan pada bulan Januari - Maret 2025 di tempat pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang. Pada beberapa kegiatan DPMPTSP Kabupaten Karawang, peserta atau pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang diminta untuk mengisi kuesioner singkat mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode pengisian kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan angket dengan jumlah 200 kuesioner atau responden.

c. Tahapan Survei

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diambil dari Instansi Pemerintah yang pernah mendapatkan layanan dari DPMPSTSP Kabupaten Karawang baik secara langsung maupun tidak langsung.

3.5. Teknik Pengolahan Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menggunakan teknik statistik Likert. Data persepsi responden diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1–4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah (tidak baik) dan 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani atau sangat baik. Data kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk *scoring/angka* agar diketahui peningkatan/penurunan IKM atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan metode skala Likert yang dilakukan melalui pengukuran dengan memberi nilai pada jawaban pertanyaan survei. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan akan mendapatkan nilai Interval IKM yang memiliki poin 1 kategori tidak baik sampai dengan 4 kategori sangat baik, kemudian nilai interval akan diartikan dalam bilangan angka 25 sampai dengan 100, untuk selanjutnya dimasukkan ke dalam level mutu pelayanan mulai dari D sampai A yang memiliki makna berbeda pada kinerja unit pelayanan seperti dijelaskan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3 - 3-1 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5 - 4	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

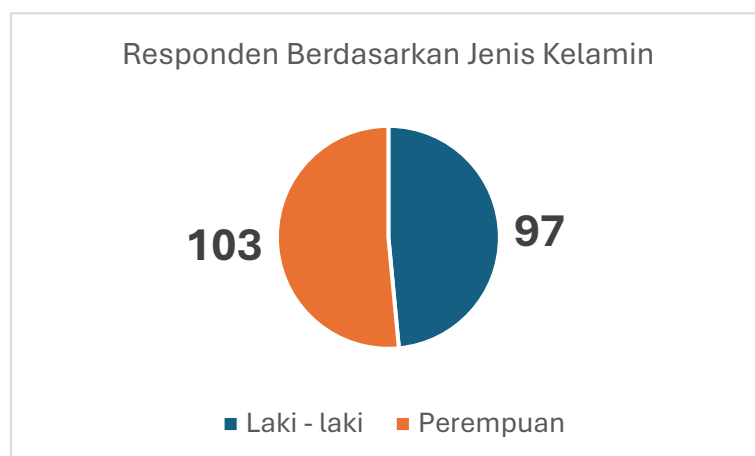
BAB IV

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

1.1. Profil Responden

Penelitian **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** dilakukan terhadap **200 responden** yang berasal dari berbagai latar belakang, dengan mempertimbangkan jenis layanan yang telah mereka terima dari DPMPTSP Kabupaten Karawang. Pemilihan responden secara beragam ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh mengenai **kualitas pengelolaan layanan**, baik dari sisi administrasi, teknis, maupun interaksi langsung dengan petugas pelayanan. Responden merupakan **penduduk Kabupaten Karawang** yang secara langsung telah merasakan pelayanan yang disediakan, baik secara tatap muka maupun daring, sehingga tanggapan yang diberikan mencerminkan pengalaman aktual dalam mengakses layanan publik.

Data demografi responden dikaji untuk memahami persebaran karakteristik pengguna layanan. Salah satu distribusi yang dianalisis adalah **jenis kelamin**, dengan hasil sebagai berikut: **Laki-laki**: 97 orang (48,5%) dan **Perempuan**: 103 orang (51,5%). **Kesimpulan** dari distribusi ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna layanan dalam survei cukup seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga hasil IKM mencerminkan persepsi dari kedua kelompok secara proporsional dan dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan yang inklusif. Berikut grafik jenis kelamin responden baik laki-laki maupun perempuan.



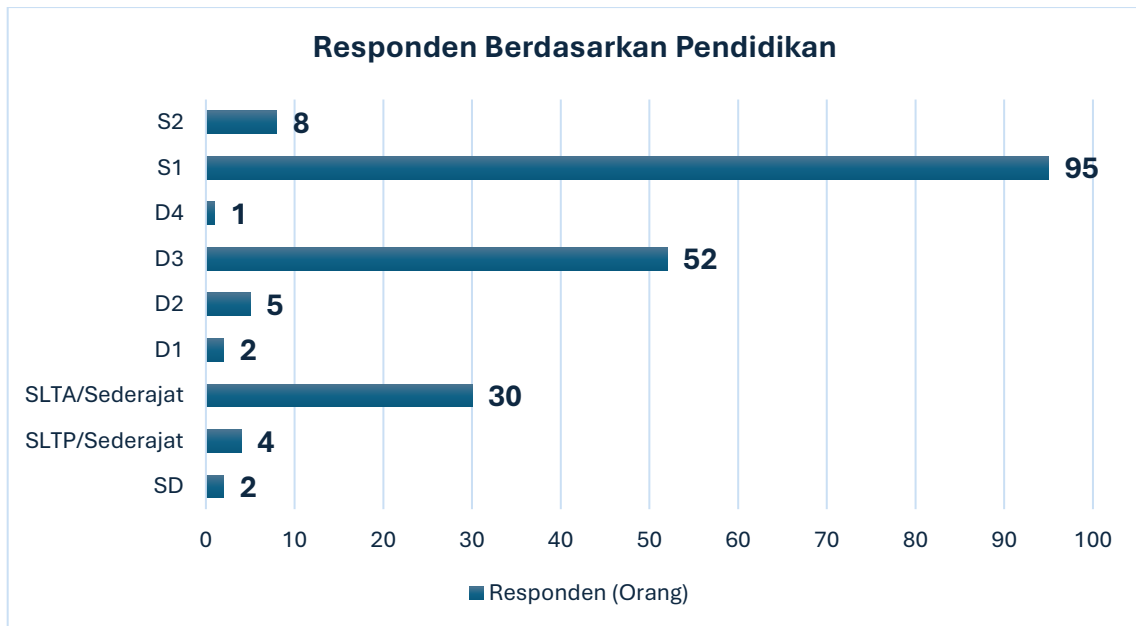
Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin para respon yang dilakukan survei, berikut disampaikan juga data penyebaran responden berdasarkan pendidikan tergambar pada grafik berikut:

Tabel 1-1 Responden Berdasarkan Pendidikan

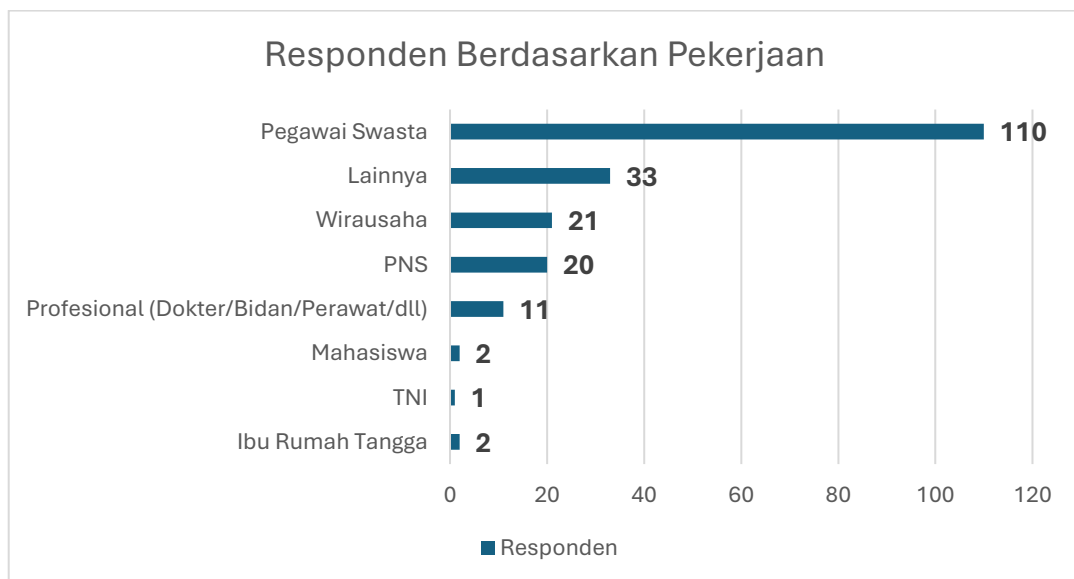
Pendidikan	Responden (Orang)	%
SD	2	1,0%
SLTP/Sederajat	4	2,0%
SLTA/Sederajat	30	15,0%
D1	2	1,0%
D2	5	3%
D3	51	26%
D4	2	1%
S1	96	48%
S2	8	4%
Total Responden	200	

Sedangkan jika dilihat dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 96 responden (48%), diikuti sekolah D3 sebanyak 51 responden (26%), SLTA/ Sederajat sebanyak 30 responden (15%), S2 sebanyak 8 responden (4%), D2 berjumlah 5 responden (3%), SLTP/Sederajat sebanyak 4 responden (2%), lulusan D1 sebanyak 2 responden (1%), SD dan D4 sebanyak 2 responden (1%).



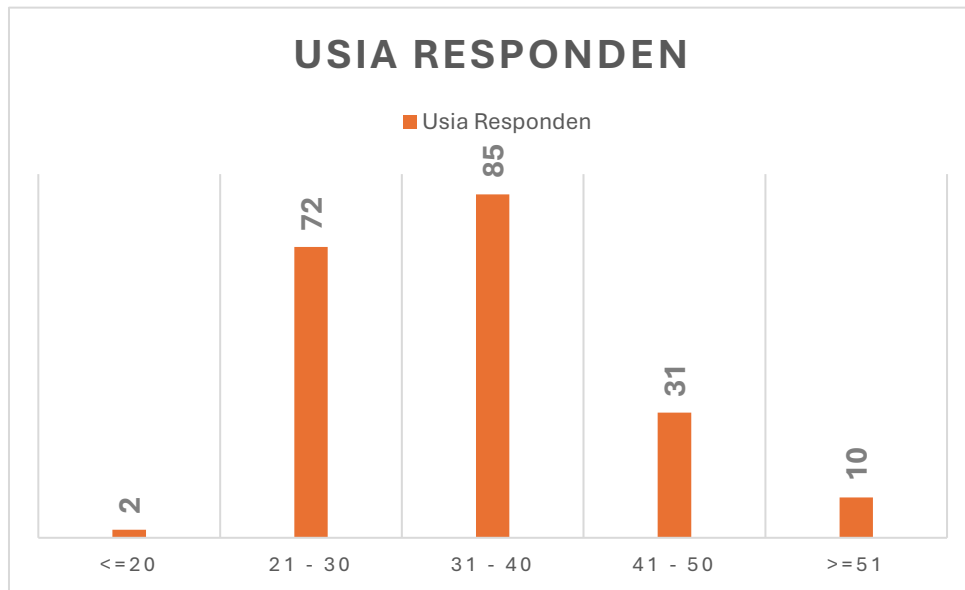
Gambar 2 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengikuti survei memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas, khususnya jenjang sarjana dan diploma. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan DPMPSTP Kabupaten Karawang merupakan kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi dan pemahaman administrasi publik yang relatif tinggi, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan cenderung kritis, objektif, dan dapat dijadikan dasar evaluasi yang kredibel bagi peningkatan mutu layanan ke depan.



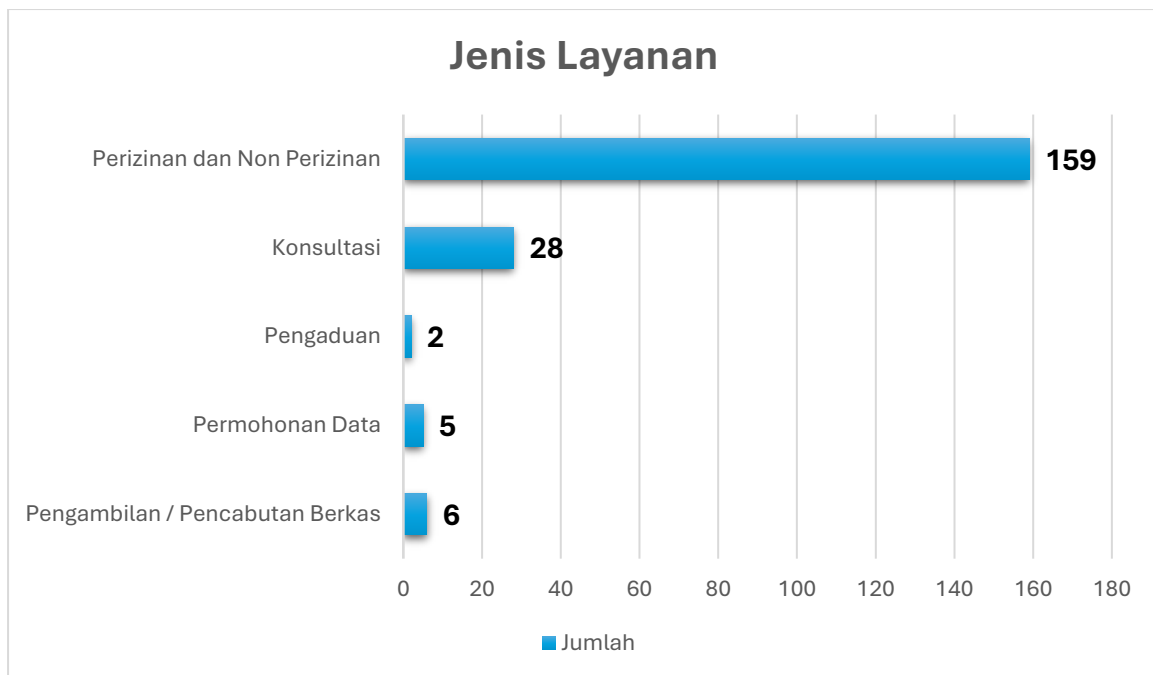
Gambar 3 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

Mayoritas latar belakang responden merupakan pegawai swasta sebanyak 110 responden (55%), wirausaha sebanyak 21 responden (11%), pegawai negeri sipil sebanyak 20 responden (10%), profesional (dokter, bidan, perawat dll) sebanyak 11 responden (6%), mahasiswa sebanyak 2 orang (2%), TNI sebanyak 1 responden (1%), Ibu rumah tangga sebanyak 2 responden (1%), dan lainnya, seperti guru, buruh, sopir, dll sebanyak 33 responden (16%).



Gambar 4 Usia Responden

Reponden yang paling banyak berusia 31-40 tahun dengan jumlah 85 responden (43%), selanjutnya responden berusia 21-30 tahun berjumlah 72 responden (36%), responden berusia 41-50 tahun berjumlah 31 responden (16%), responden berusia di atas 51 tahun sebanyak 10 responden (5%), dan responden berusia dibawah 20 tahun berjumlah 2 (1%).



Gambar 5 Jenis Layanan

Adapun jenis layanan yang banyak diterima oleh responden atau pengunjung adalah jenis perizinan dan non-perizinan sebanyak 159 responden (80%), responden yang berkonsultasi sebanyak 28 orang (14%), pengambilan/ pencabutan berkas 5 responden (3%), permohonan data sebanyak 6 responden (3%) dan pengaduan 2 responden (1%).

Data ini menunjukkan bahwa layanan perizinan dan non-perizinan merupakan layanan utama dan paling dominan yang diakses masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Karawang. Hal ini menandakan bahwa aspek perizinan menjadi fokus utama dalam aktivitas pelayanan publik di instansi ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses, serta kejelasan prosedur di sektor perizinan perlu menjadi prioritas strategis dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, layanan konsultasi juga menunjukkan angka yang cukup signifikan, yang mengindikasikan perlunya penguatan fungsi edukasi dan komunikasi dua arah antara petugas dan pengguna layanan.

1.2. Hasil Pengukuran Per Unsur

Berdasarkan hasil perhitungan IKM aspek unsur utama, dapat dilihat bahwa responden memiliki variasi jawaban pada kolom jawaban kuesioner, namun semua jawaban rata-rata Baik dalam predikat IKM di DPMPSTSP Kabupaten Karawang. Kolom penilaian unsur menjelaskan nilai total dari responden pada masing–masing unsur sedangkan nilai rata per unsur merupakan nilai rata–rata dari seluruh responden.

Tabel 1-2 Hasil Penilaian IKM Per Unsur Utama

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah responden	Nilai Per Unsur	Rata-rata Perunsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	Ket
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPSTSP Kabupaten Karawang?	0	2	64	134	200	732	3,66	0,33	87	Sangat Baik
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPSTSP Kabupaten Karawang?	1	7	149	43	200	634	3,17	0,3		Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPSTSP Kabupaten Karawang	0	11	150	39	200	628	3,14	0,3		Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara terkait kejelasan biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPSTSP Kabupaten Karawang?	0	6	53	141	200	735	3,675	0,34		Sangat Baik

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah responden	Nilai Per Unsur	Rata-rata Perunsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	Ket
U5	Bagaimana pendapat Saudara terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	1	128	71	200	670	3,35	0,31		Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	0	1	106	93	200	692	3,46	0,32		Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	20	180	200	780	3,9	0,35		Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	1	28	122	49	200	619	3,095	0,29		Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	5	5	47	143	200	728	3,64	0,34		Sangat Baik
U10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang ada di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	0	1	150	49	200	648	3,24	0,3		Baik

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah responden	Nilai Per Unsur	Rata-rata Perunsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	Ket
U11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas layanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	31	108	61	200	630	3,15	0,3		Baik
Nilai Indeks								3,48		87	

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata, nilai per unsur memiliki kategori **baik (B)** untuk 6 unsur dan 5 unsur yang memiliki nilai **sangat baik (SB)** yaitu:

- a. U1: Tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
- b. U4: Kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan.
- c. U7: Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- d. U9: Penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan.

Secara terperinci hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan dari masing-masing unsur yang diukur adalah sebagai berikut:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

Dengan nilai rata-rata 3.66 kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam **range sangat baik**, hal ini menandakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang disampaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang telah sesuai oleh pengguna layanan. Angka tersebut juga memberikan justifikasi bahwa kesesuaian persyaratan dalam layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap telah sesuai dan mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Karawang harus mempertahankan metode persyaratan layanan yang sudah sangat baik ini agar semakin memudahkan pengguna layanan.

b. Unsur Kemudahan Informasi Prosedur Pelayanan (U2)

Dengan nilai rata-rata 3.17 maka kemudahan informasi terkait prosedur pelayanan masuk ke dalam **range baik**. Hal ini menjelaskan informasi mengenai prosedur layanan DPMPTP Kabupaten Karawang dinilai sudah baik dengan peraturan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Informasi prosedur pelayanan selain perlu dipertahankan nilainya, namun juga tetap perlu ditingkatkan dengan cara sosialisasi kepada pihak-pihak terkait baik internal maupun masyarakat umum dengan bantuan teknologi informasi.

c. Unsur Waktu Penyelesaian (Kecepatan dan Ketepatan Waktu) (U3)

Dengan nilai rata-rata 3.14 maka waktu penyelesaian (kecepatan dan ketepatan waktu) masuk dalam **range baik**, dengan kata lain kecepatan waktu pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah dianggap **masih baik** dan belum mencapai level sangat baik. Untuk meningkatkan waktu penyelesaian pelayanan ini, DPMPTSP Kabupaten Karawang dapat melakukan pengembangan inovasi agar waktu penyelesaian produk pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan mendapatkan skor lebih tinggi untuk kategori sangat baik. Misalnya dengan memanfaatkan teknologi dan peningkatan kompetensi SDM.

d. Unsur Pengenaan Tarif Pelayanan (U4)

Dengan nilai rata-rata 3.675 unsur pengenaan tarif pelayanan masuk dalam **range sangat baik** maka tarif pelayanan telah **memenuhi prosedur**. Dalam hal ini jika ada pengenaan tarif tambahan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang dinilai telah sesuai dengan peraturan/regulasi. Dengan demikian, DPMPTSP Kabupaten Karawang diharapkan tetap mempertahankan pemberian pelayanan publik dengan kualitas yang baik bagi pengguna.

e. Unsur Pemenuhan Standar Layanan (U5)

Dengan nilai rata-rata 3.35 unsur pemenuhan standar layanan masuk dalam **range baik** maka standar layanan dalam penyediaan pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah **sangat sesuai** sehingga memudahkan para pengguna layanan untuk memahaminya. Kedepan DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga terus dapat memenuhi standar pelayanan minimal untuk masyarakat.

f. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan (U6)

Dengan nilai rata-rata 3.46 unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masuk dalam **range baik**, maka kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **sudah sangat kompeten**. Untuk tetap meningkatkan skor pada unsur kompetensi petugas dan beberapa unsur lainnya DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas untuk mendukung kegiatan pelayanan yang lebih efisien.

g. Unsur Kesopanan dan Keramahan (U7)

Dengan nilai rata-rata 3.9 unsur kesopanan dan keramahan petugas masuk dalam **range sangat baik**, maka dalam melakukan pelayanan, petugas di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **telah menerapkan nilai kesopanan**. Unsur kesopanan dalam aktivitas pelayanan sangat penting untuk membangun citra petugas yang baik di mata pengguna layanan, sehingga DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu mempertahankan nilai kesopanan tersebut dalam memberikan layanan.

h. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Dengan nilai rata-rata 3.095 unsur sarana dan prasarana masuk dalam **range baik**, maka sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah dianggap **memadai**. Untuk tetap meningkatkan pelayanan dalam hal sarana dan prasarama, maka perlunya tetap dilakukan peningkatan dalam sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

i. Unsur Penanganan Pengaduan (U9)

Dengan nilai rata-rata 3.64 unsur penanganan pengaduan, sarana, dan masukan layanan masuk dalam **range sangat baik**, maka penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang dinilai **sudah sangat responsif**. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu dipertahankan bahkan tetap melakukan peningkatan pengaduan agar kepuasan penerima layanan juga meningkat,

sehingga penilaian masyarakat terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Karawang semakin meningkat.

j. Unsur Transparansi Pelayanan (U10)

Dengan nilai rata-rata 3,24 unsur transparansi pelayanan masuk dalam **range baik**, maka transparansi pelayanan yang diberikan telah dilakukan sangat baik dan dapat diakses oleh publik. DPMPTSP Kabupaten Karawang tetap terus mempertahankan transparansi pelayanan ini sebagai bentuk kepercayaan publik kepada penyedia layanan.

k. Unsur Integritas Petugas (U11)

Dengan nilai rata-rata 3,15 unsur transparansi integritas petugas layanan masuk dalam **range baik**, maka integritas petugas telah dinilai sangat baik dan dapat dirasakan oleh pengguna layanan saat melayani. Para petugas pelayanan public di DPMPTSP Kabupaten Karawang tetap terus mempertahankan integritas dimaksud sebagai bentuk kepercayaan publik kepada penyedia layanan.

1.3. Hasil Penilaian IKM

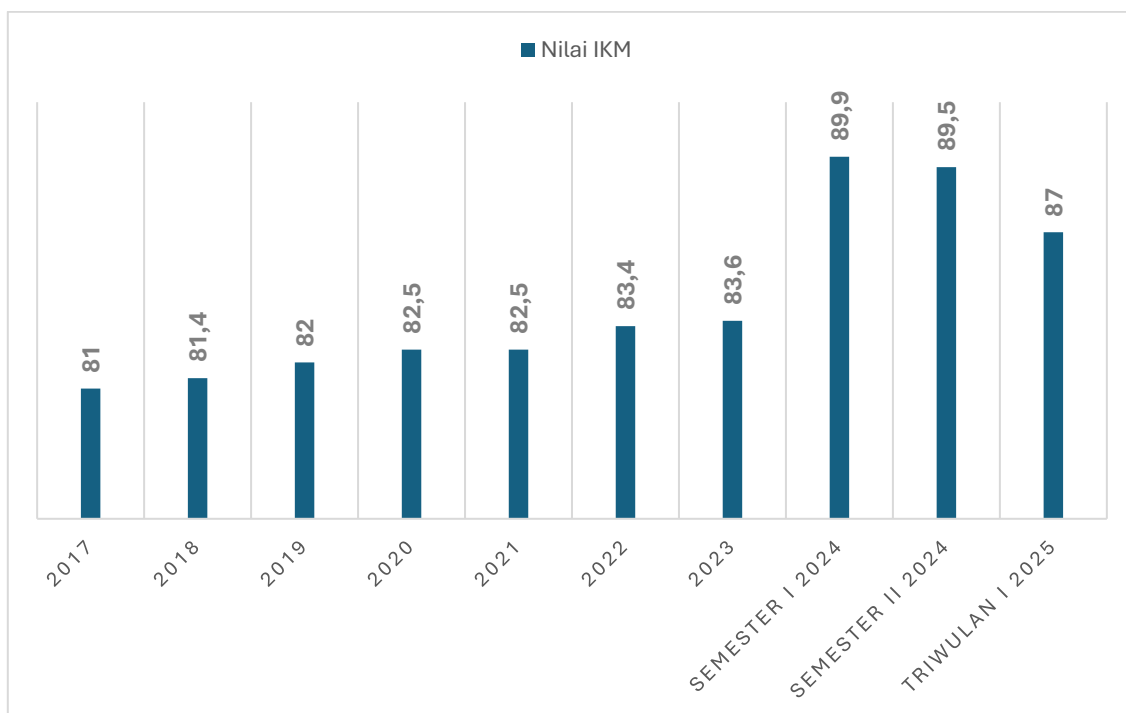
Hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang yang dilakukan melalui metode random sampling terhadap 200 responden penerima layanan menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan I Tahun 2025 berada pada angka 3,48, dengan nilai konversi sebesar 87. Nilai ini termasuk dalam kategori B (Baik), yang mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam berbagai aspek pelayanan publik.

Seluruh unsur pelayanan yang dinilai juga meliputi persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, kesesuaian produk layanan, kompetensi dan perilaku petugas, sarana dan prasarana, layanan online, transparansi, serta integritas petugas menunjukkan nilai rata-rata dalam kategori Baik. Hasil ini mencerminkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Karawang telah mampu menyelenggarakan layanan publik secara profesional, responsif, dan akuntabel. Dengan demikian, untuk mencapai kategori A (Sangat Baik), diperlukan upaya peningkatan pada beberapa unsur yang masih memiliki skor relatif lebih rendah

dibanding unsur lainnya, seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, sarana prasarana, dan transparansi. Evaluasi ini menjadi penting agar penyempurnaan pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah dan berdampak nyata bagi masyarakat.

Perlu dicatat bahwa pengukuran IKM ini telah dilaksanakan secara rutin sejak tahun 2017, dan terus dilakukan setiap tahun sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu pelayanan publik. Pada Triwulan I Tahun 2025, survei dilaksanakan dengan pendekatan yang lebih komprehensif, baik dari segi jumlah responden, teknik pengumpulan data, maupun analisis hasil. Perbandingan nilai IKM dari tahun ke tahun juga memberikan gambaran tren kepuasan masyarakat yang dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Dengan hasil ini, DPMPTSP Kabupaten Karawang diharapkan terus berinovasi dan meningkatkan kinerja pelayanan agar mampu memenuhi standar pelayanan publik yang unggul serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Adapun perbandingan nilai SKM setiap tahunnya di DPMPTSP Kabupaten Karawang, yaitu:



Gambar 6 Hasil IKM 2017-2025

Pada Triwulan I Tahun 2025, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Karawang tercatat sebesar 87 , mengalami sedikit penurunan dibandingkan Semester II Tahun 2024 yang mencapai 89,5. Penurunan ini terjadi karena pelaksanaan survei dilakukan pada masa Triwulan I tahun anggaran berjalan dan belum berakhirnya tahun 2025. Selain itu juga karena pelaksanaan survei yang dilakukan dengan metode yang lebih kompleks, jumlah responden yang lebih besar dan beragam, serta pendekatan analisis yang lebih mendalam terhadap persepsi masyarakat. Hasil nilai IKM yang telah dilakukan ini dinilai akurat dan representatif, sehingga dapat menjadi dasar yang kuat untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. DPMPTSP Kabupaten Karawang diharapkan mampu memanfaatkan temuan ini untuk melakukan perbaikan yang terukur dan berkelanjutan pada aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, temuan ini menjadi masukan penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

BAB V PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik telah berjalan dengan sangat baik, dengan nilai indeks sebesar 87. Hasil ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek kesesuaian persyaratan pelayanan, kewajaran biaya atau tarif, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan, yang seluruhnya memperoleh nilai pada kategori Sangat Baik.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, antara lain kemudahan prosedur, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta integritas petugas. Aspek-aspek tersebut menjadi perhatian penting agar mutu pelayanan publik semakin meningkat dan mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat.

Sebagai tindak lanjut hasil survei, DPMPTSP Kabupaten Karawang berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi, integritas, dan profesionalitas petugas pelayanan melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan.

Melalui hasil survei ini, DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh gambaran objektif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan area prioritas yang perlu ditingkatkan. Ke depan, hasil SKM Triwulan I Tahun 2025 diharapkan menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham Pizam dan AdyMilman, 2015. *Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory*. [Online] Available at: [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(93\)90010-7](https://doi.org/10.1016/0278-4319(93)90010-7)
- Christoper Lovelock.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia Edisi 7, Indeks, Indonesia
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- KBBI, 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <https://kbbi.web.id/pelayanan> [Diakses 10 Juli 2020].
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Rochmansyah, Heru. 2019. *Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services*, *International Journal of Science and Society*, Volume 1 (4) 2019.

Lampiran



Nomor Kuesioner	
--------------------	--

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG SEMESTER I TAHUN 2025

Perhatian Untuk Pewawancara:

- 1. PAHAMI BETUL TIAP PERTANYAAN SEBELUM MENJAWAB.**
- 2. LINGKARI JAWABAN DENGAN JELAS.**
- 3. ISI PERTANYAAN TERBUKA DENGAN TULISAN YANG JELAS DAN**

PROFIL RESPONDEN

A. Tanggal/Bulan/Tahun	:.....	
B. Jam Survei	1. 08.00 s/d 12.00 WIB 2. 12.30 s/d 17.00 WIB	
C. Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
D. Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP/Sederajat 3. SLTA/Sederajat 4. D1 5. D2 6. D3	7. D4 8. S1 9. S2 10. S3 11. Sekolah Profesi (Apoteker/dll)
E. Pekerjaan	1) PNS 2) TNI 3) POLRI 4) Pegawai Swasta	5. Wirausaha 6. Pelajar 7. Mahasiswa 8. Ibu Rumah tangga 9. Profesional (dokter/bidan/perawat/apoteker/dll) 10. Sudah pensiun
F. Usia	1. ≤ 20 2. 21-30 3. 31-40	4. 41-50 5. ≥ 51

G. Jenis Layanan yang diterima : (Lingkari)

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. Perizinan & Non - Perizinan | 4. Permohonan Data |
| 2. Konsultasi | 5. Pengawasan |
| 3. Pengaduan | 6. Pengambilan/pencabutan berkas |

Selamat pagi/siang/sore, Saat ini DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) sedang mengadakan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan yang ada di **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KARAWANG**.

Yang boleh mengisi kuesioner ini adalah warga negara yang memperoleh Pelayanan dari DPMPTSP Kab. Karawang **SEMUA JAWABAN Bapak/Ibu/Sdr DIJAMIN KERAHASIAANNYA OLEH KAMI**.

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak cepat 2. Tidak cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara terkait kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak transparan 2. Tidak transparan 3. Transpran 4. Sangat Transparan
<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas layanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 	<p>Menurut pendapat Saudara, apa yang harus diperbaiki dari pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini? SEBUTKAN :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No. QUES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2
5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
7	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3
10	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2
11	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
14	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
15	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
16	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
17	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2
18	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
19	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
20	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
21	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3
22	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
25	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	4	2	1	3	3
27	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
29	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
32	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3
35	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
36	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
37	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
38	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
39	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
40	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
41	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
42	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3

No. QUES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
43	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
44	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2
49	4	1	2	2	4	3	4	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3
54	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
55	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
59	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
60	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
63	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
64	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4
65	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	2
66	4	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3
67	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2
71	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2
76	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4
77	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
78	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
79	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
80	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
81	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4
85	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
86	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
87	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2

No. QUES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
88	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
89	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
92	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
93	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
96	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2
97	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3
98	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
103	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
104	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
105	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
106	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
107	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
108	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
110	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
112	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
113	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
114	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
115	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
116	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
119	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2
122	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2
123	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
124	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
125	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
126	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
129	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
130	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
131	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
132	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3

No. QUES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
133	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
134	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
138	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2
139	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2
140	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2
141	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3
142	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
144	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
145	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3
146	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2
147	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
148	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
152	3	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3
153	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2
154	3	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3
155	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
157	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
158	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
159	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
160	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
161	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
168	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
169	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
171	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
173	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. QUES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
178	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
179	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
184	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
187	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
188	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
190	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
191	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
193	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
194	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
195	3	3	2	3	3	4	3	1	4	3	3
196	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
197	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4