KEMENTERIAN INVESTASI
DAN HILIRISASI/BKPM

LAPORAN
TRIWULAN I - 2026



LAPORAN TRIWULAN I

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA

PTSP PUSAT KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BKPM

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR TABEL ii
DAFTAR GAMBAR iii
BAB.1. PENDAHULUAN 1-1
1.1. LATAR BELAKANG 1-1
1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 1-1
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN 1-2
BAB.2. PENGUMPULAN DATA SKM 2-1
2.1. PELAKSANA SKM 2-1
2.2. METODOLOGI PENGUMPULAN DATA 2-2
2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA 2-2
2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM 2-3
2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN 2-4
BAB.3. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 3-1
3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM 3-1
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN) 3-2
3.3. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TIAP UNSUR 3-3
3.3.1. Unsur 1: Persyaratan 3-7
3.3.2. Unsur 2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3-7
3.3.3. Unsur 3: Waktu Penyelesaian 3-7
3.3.4. Unsur 4: Biaya/Tarif 3-8
3.3.5. Unsur 5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3-8
3.3.6. Unsur 6: Kompetensi Pelaksana 3-9
3.3.7. Unsur 7: Perilaku Pelaksana 3-9
3.3.8. Unsur 8: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3-9
3.3.9. Unsur 9: Sarana dan Prasarana 3-10
3.4. OPINI RESPONDEN 3-10
BAB.4. KESIMPULAN DAN SARAN 4-1
4.1. ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN 4-1
4.2. RENCANA TINDAK LANJUT 4-2
4.3. TREN NILAI SKM 4-3
LAMPIRAN 1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kuaptas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, salah satunya adalah di sektor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM wajib melaksanakan evaluasi kinerja secara berkelanjutan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal mendokumentasikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kepuasan terwujud apabila pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar tersebut. Organisasi publik harus membangun komitmen bersama untuk memperbaiki proses pelayanan dan memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat mencerminkan hasil survei dari masyarakat yang menerima Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT.

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Tahun 2022 dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat.
2. Kegiatan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, guna melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

BAB 2.

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. PELAKSANA SKM

Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM merupakan Deputi yang bertanggung jawab atas kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM . Layanan yang diberikan oleh Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal ke masyarakat adalah layanan konsultasi tatap muka terkait sistem Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko. Hasil indeks kepuasan masyarakat periode Triwulan I tahun 2026 merupakan hasil survei dari masyarakat yang menggunakan layanan konsultasi tatap muka di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM pada periode bulan Januari - Maret 2026. Sehingga, baik pelaksanaan maupun hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal merupakan pelaksanaan dan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM .

2.2. METODOLOGI PENGUMPULAN DATA

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bentuk pertanyaan tertutup yaitu piphan berganda (multiple choice questions) dan pertanyaan terbuka yang dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu antara lain:

1. Jenis Layanan Berbantuan
2. Identitas Responden
3. Mutu Pelayanan Publik
4. Saran

Adapun unsur peneptian yang dipakai pada survei ini, sebagai berikut:

1. **Persyaratan:** merupakan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** merupakan prosedur pelayanan.
3. **Waktu penyelesaian:** merupakan durasi yang dibutuhkan untuk penyelesaian pelayanan.
4. **Biaya atau tarif:** merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** merupakan hasil pelayanan dan keterbukaan informasi pelayanan kepada publik/masyarakat.
6. **Kompetensi pelaksana:** terdiri dari pengetahuan pegawai terhadap substansi/regulasi yang berkaitan serta pengetahuan pegawai terhadap teknis sistem, dan kesigapan pegawai.
7. **Perilaku pelaksana:** terdiri dari sikap pegawai serta keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan:** adalah penanganan pengaduan masyarakat terhadap kendala yang dialami serta tindak lanjut dan saran terhadap pelayanan yang diberikan.
9. **Sarana dan prasarana:** merupakan kemampuan sarana dan prasarana (pendukung) yang disediakan untuk menunjang pelayanan.

2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengambilan sampel dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara Online oleh pegawai Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri setelah masyarakat menerima layanan konsultasi tatap muka di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM .

2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Pengambilan survei dilakukan pada periode Triwulan I pada bulan Januari - Maret 2026

2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Penentuan jumlah responden survei berdasarkan jumlah setelah masyarakat menerima layanan konsultasi tatap muka di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM pada periode laporan. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat akan menghasilkan nilai indeks. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 2-1. Nilai Persepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

BAB 3.1

HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pada bulan Januari 2026, terdapat 51 data responden. Berdasarkan data responden tersebut, penting untuk diketahui dominasi pada tiap karakteristik responden, dimana dominasi tersebut berpengaruh dalam cara responden membuat keputusan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Selain berpengaruh dalam membuat keputusan, dominasi karakteristik responden juga dapat memberikan gambaran mayoritas penerima pelayanan di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM sehingga Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal dapat mempersiapkan strategi pelayanan yang tepat. Berikut dominasi karakteristik responden pada bulan Januari 2026:

Tabel. 3-1. Persentase Dominasi Karakteristik Responden Bulan Januari 2026

Karakteristik	Keterangan	Persentase	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	70.59 %	36
Pendidikan Terakhir	Strata 1 (S-1)/ Diploma 4 (D-4)	100 %	51
Kategori Institusi	Pelaku Usaha Non UMK	94.12 %	48

Pada bulan Februari 2026 terdapat 450 data responden. Berdasarkan data responden tersebut penting untuk diketahui dominasi pada tiap karakteristik responden, dimana dominasi tersebut berpengaruh dalam cara responden membuat keputusan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Selain berpengaruh dalam membuat keputusan, dominasi karakteristik responden juga dapat memberikan gambaran mayoritas penerima pelayanan di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM sehingga Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal dapat mempersiapkan strategi pelayanan yang tepat. Berikut dominasi karakteristik responden pada bulan Februari 2026:

Tabel. 3-2. Persentase Dominasi Karakteristik Responden Bulan Februari 2026

Karakteristik	Keterangan	Persentase	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	57.78 %	260
Pendidikan Terakhir	Strata 1 (S-1)/ Diploma 4 (D-4)	88.44 %	398
Kategori Institusi	Pelaku Usaha Non UMK	76.67 %	345

Pada bulan Maret 2026 terdapat 230 data responden. Berdasarkan data responden tersebut penting untuk diketahui dominasi pada tiap karakteristik responden, dimana dominasi tersebut berpengaruh dalam cara responden membuat keputusan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Selain berpengaruh dalam membuat keputusan, dominasi karakteristik responden juga dapat memberikan gambaran mayoritas penerima pelayanan di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM sehingga Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal dapat mempersiapkan strategi pelayanan yang tepat. Berikut dominasi karakteristik responden pada bulan Maret 2026:

Tabel. 3-3. Persentase Dominasi Karakteristik Responden Maret 2026

Karakteristik	Keterangan	Persentase	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	53.48 %	123
Pendidikan Terakhir	Strata 1 (S-1)/ Diploma 4 (D-4)	80 %	184
Kategori Institusi	Pelaku Usaha Non UMK	57.39 %	132

Total jumlah responden keseluruhan periode Triwulan I 2026 yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima yaitu sejumlah 731 responden. Dari keseluruhan responden yang memberikan penilaian pada Triwulan I 2026 penting juga untuk diketahui dominasi karakteristik responden. Berikut merupakan dominasi tiap karakteristik responden pada Triwulan I 2026

Tabel. 3-4. Persentase Dominasi Karakteristik Responden Triwulan I 2026

Karakteristik	Keterangan	Persentase	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	57.32 %	419
Pendidikan Terakhir	Strata 1 (S-1)/ Diploma 4 (D-4)	86.59 %	633
Kategori Institusi	Pelaku Usaha Non UMK	71.82 %	525

Tabel. 3-5. Nilai Indeks PTSP Periode Bulan Januari 2026

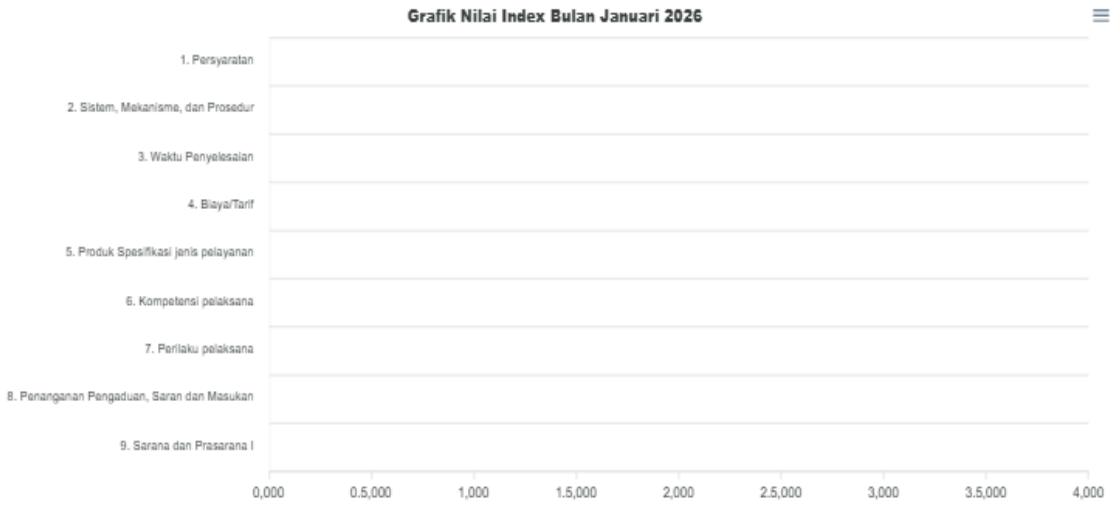
Tabel PTSP Bulan Januari 2026

Download PNG

Unsur	Indeks	Kategori
1. Persyaratan	4.000	Sangat Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.000	Sangat Baik
3. Waktu Penyelesaian	4.000	Sangat Baik
4. Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.980	Sangat Baik
6. Kompetensi pelaksana	3.980	Sangat Baik
7. Perilaku pelaksana	3.990	Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.980	Sangat Baik
9. Sarana dan Prasarana I	4.000	Sangat Baik

Nilai IKM 3.952 Sangat Baik

Nilai SKM 98.800 Sangat Baik



Gambar. 3-1. Grafik Nilai Indeks Periode Bulan Januari 2026

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat pada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM periode bulan Januari tahun 2026 mempunyai kategori Sangat Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3.952 atau konversi IKM sebesar 98.800.

Tabel. 3-6. Nilai Indeks PTSP Periode Bulan Februari 2026

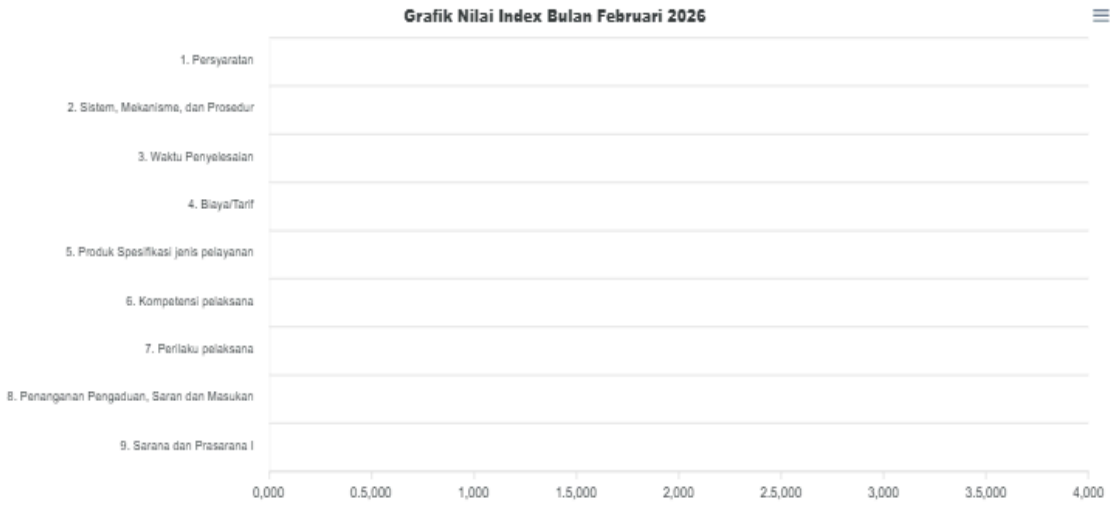
Tabel PTSP Bulan Februari 2026

Download PNG

Unsur	Indeks	Kategori
1. Persyaratan	3.482	Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.449	Baik
3. Waktu Penyelesaian	3.409	Baik
4. Biaya/Tarif	3.987	Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.521	Baik
6. Kompetensi pelaksana	3.550	Sangat Baik
7. Perilaku pelaksana	3.632	Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.544	Sangat Baik
9. Sarana dan Prasarana I	3.567	Sangat Baik

Nilai IKM 3.536 Sangat Baik

Nilai SKM 88.400 Sangat Baik



Gambar. 3-2. Grafik Nilai Indeks Periode Bulan Februari 2026

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat pada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM periode bulan Februari tahun 2026 mempunyai kategori Sangat Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3.536 atau konversi IKM sebesar 88.400.

Tabel. 3-7. Nilai Indeks PTSP Periode Bulan Maret 2026

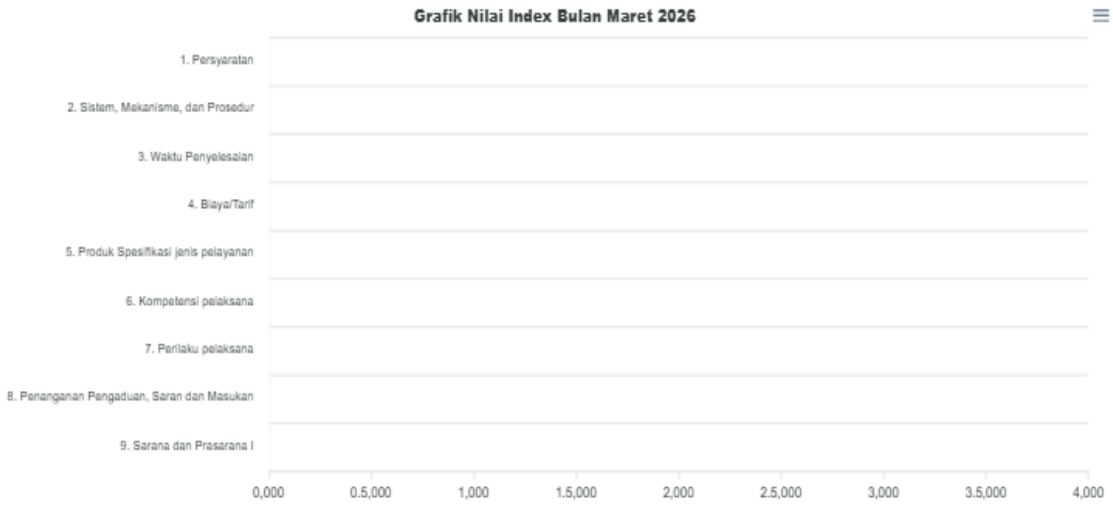
Tabel PTSP Bulan Maret 2026

Download PNG

Unsur	Indeks	Kategori
1. Persyaratan	3.248	Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.257	Baik
3. Waktu Penyelesaian	3.243	Baik
4. Biaya/Tarif	3.939	Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.311	Baik
6. Kompetensi pelaksana	3.326	Baik
7. Perilaku pelaksana	3.385	Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.283	Baik
9. Sarana dan Prasarana I	3.335	Baik

Nilai IKM 3.336 Baik

Nilai SKM 83.400 Baik



Gambar. 3-3. Grafik Nilai Indeks Periode Bulan Maret 2026

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat pada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM periode bulan Maret tahun 2026 mempunyai kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3.336 atau konversi IKM sebesar 83.400.

Tabel. 3-8. Nilai Indeks PTSP Periode Bulan Triwulan I 2026

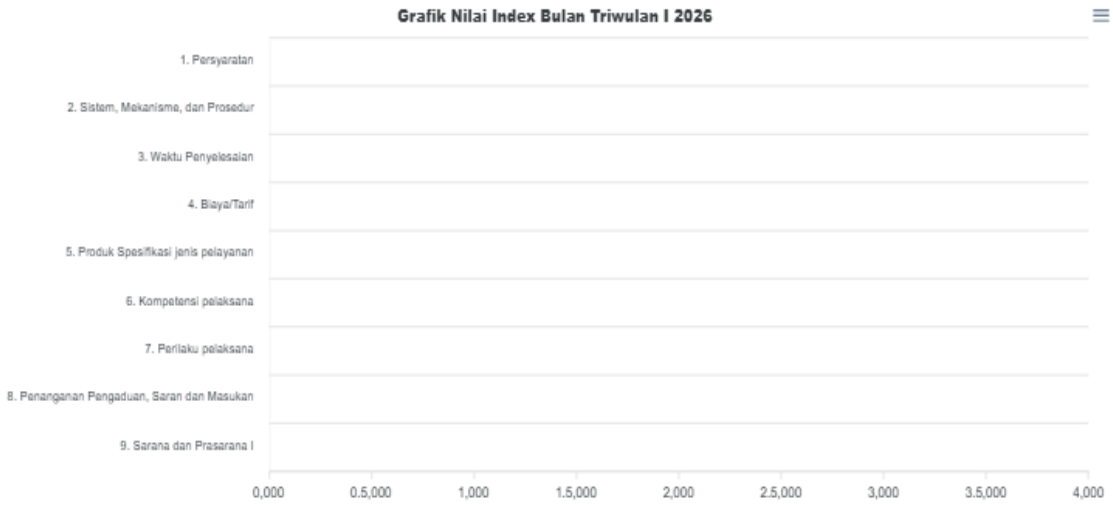
Tabel PTSP Bulan Triwulan I 2026

Download PNG

Unsur	Indeks	Kategori
1. Persyaratan	3.445	Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.427	Baik
3. Waktu Penyelesaian	3.398	Baik
4. Biaya/Tarif	3.973	Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.487	Baik
6. Kompetensi pelaksana	3.509	Baik
7. Perilaku pelaksana	3.579	Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.492	Baik
9. Sarana dan Prasarana I	3.524	Baik

Nilai IKM 3.502 Baik

Nilai SKM 87.550 Baik



Gambar. 3-4. Grafik Nilai Indeks Periode Bulan Triwulan I 2026

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat pada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM periode bulan Triwulan I tahun 2026 mempunyai kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3.502 atau konversi IKM sebesar 87.550.

TINDAK LANJUT

-

LAMPIRAN

