

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II  
TAHUN 2021**



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

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahNya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Tahun 2021 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang dan semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan meningkatkan kinerja pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pemalang.

Pemalang, Januari 2022

KEPALA DINAS PMPTSP  
KABUPATEN PEMALANG



KHAERON SH,MM  
Pembina Tingkat I

NIP. 19680323 199003 1 012

## Daftar Isi

Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Gambar .....	v
<b>BAB I</b>	
Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	2
C. Tujuan .....	2
D. Prinsip .....	3
E. Manfaat .....	4
<b>BAB II</b>	
Analisis dan Pembahasan .....	5
A. Profil Unit Pelayanan .....	5
B. Metode Pelaksanaan .....	7
1. Perencanaan .....	7
2. Tim Pelaksana Survei .....	8
3. Lokasi .....	8
4. Waktu Pelaksanaan .....	9
5. Teknik Survei .....	9
6. Responden .....	9
7. Bentuk Jawaban .....	9
8. Pengolahan dan Analisis Data .....	10
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	11
10. Proses Kontrol Kualitas .....	11
11. Penyusunan Laporan .....	11
C. Analisis dan Pembahasan.....	11
1. Karakteristik Responden .....	13
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan .....	17
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat .....	18
<b>BAB III</b>	
Penutup .....	19
A. Kesimpulan .....	19
B. Saran .....	20
C. Rencana Tindak Lanjut .....	21

**Daftar Tabel**

2.1 Sample Morgan dan Krejcie..... 12



## Daftar Gambar

1.1 Sample Morgan dan Krejcie.....	2
2.1 Grafik Karakteristik Responden pada Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pematang berdasarkan Umur.....	14
2.2 Grafik Karakteristik Responden pada Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pematang berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
2.3 Grafik Karakteristik Responden pada Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pematang berdasarkan Pendidikan .....	15
2.4 Grafik Karakteristik Responden pada Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pematang berdasarkan Pekerjaan .....	16
2.5 Grafik Indeks Nilai per unsur Pelayanan .....	17



## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### A. Latar Belakang

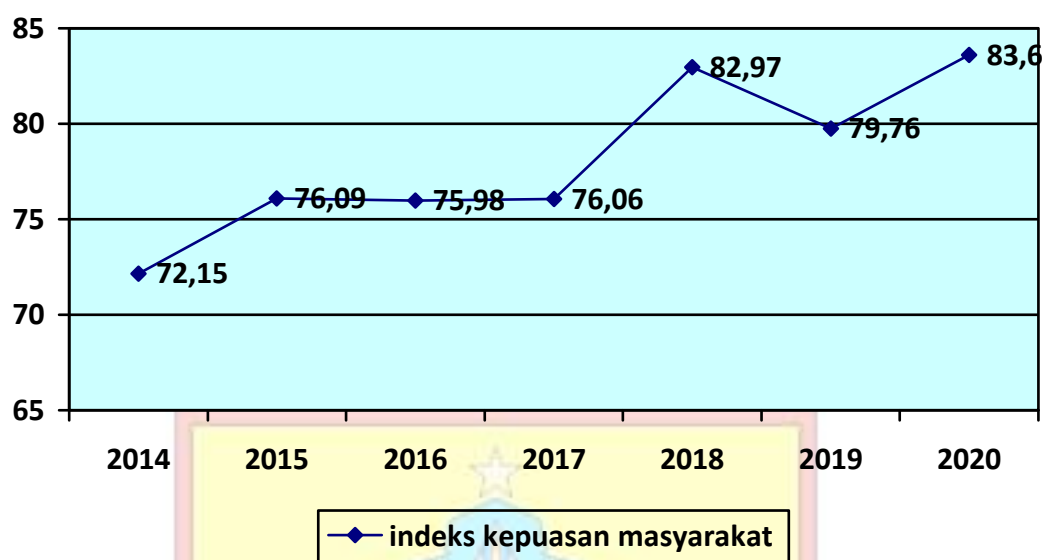
Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan/atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan salah satu dari 8 area perubahan yang mendukung percepatan Reformasi Birokrasi. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Pemerintah selaku pihak yang memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk sebagai pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik perlu untuk melakukan kebijakan dan langkah-langkah strategis perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejak tahun 2014 cenderung mengalami peningkatan, namun pada tahun 2019 mengalami penurunan kemudian naik kembali di tahun 2020. Indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2020 adalah 83,60 dengan kategori BAIK.

Gambar 1.1  
Perkembangan Indeks Kepuasan masyarakat



Meskipun dikategorikan berkinerja baik, tetapi masih terdapat unsur yang perlu menjadi perhatian karena dinilai masih kurang seperti unsur waktu penyelesaian yang dinilai kurang cepat. Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Melihat nilai IKM tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang masih perlu meningkatkan kinerja pelayanan terutama apabila ingin dicapai target kinerja dengan kategori sangat baik yaitu nilai IKM antara 88,31 sampai dengan 100.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang selaku instansi yang menyelenggarakan pelayanan perijinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang memandang perlu melakukan pengukuran kepuasan masyarakat tahun 2021 khususnya pemohon perijinan secara periodik yaitu 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi pemohon perijinan terhadap pelayanannya dan rencana tindak lanjut pencapaiannya.

## B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat ;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

## C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Setda Kabupaten Pemalang;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Setda Kabupaten Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.



#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.



## BAB II

### Analisis dan Pembahasan

#### A. Profil Unit Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang dan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

DPMPTSP merupakan unsur pelaksana pemerintahan bidang penanaman modal yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugasnya yaitu :

- a. Sub urusan pengembangan iklim penanaman modal yaitu
  1. Penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
  2. Pembuatan peta potensi investasi
- b. Sub urusan promosi penanaman modal yaitu penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah,
- c. Sub urusan pelayanan penanaman modal yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- d. Sub urusan pengendalian pelaksanaan penanaman modal yaitu pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- e. Sub urusan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal yaitu Pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi pada tingkat Daerah.

Selain mempunyai tugas pokok tersebut DPMPTSP juga membantu Bupati melaksanakan Tugas Pembantuan

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya,
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

Untuk melaksanakan amanat sebagaimana tersebut di atas, susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang meliputi :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
  - 1) Sub Bagian Bina Program dan Keuangan
  - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Penanaman Modal terdiri dari :
  - 1) Seksi Pengembangan Penanaman Modal
  - 2) Seksi Pengendalian Penanaman Modal
- d. Bidang Pelayanan Perizinan terdiri dari :
  - 1) Seksi Pelayanan
  - 2) Seksi Perizinan
- e. UPTD
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

## B. Metode Pelaksanaan

### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;

- f. Pengolahan Hasil Survei;
  - g. Penyajian Laporan Hasil Survei.
2. Tim Pelaksana Survei
- Tim pelaksana SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang terdiri dari:
- 1) Pengarah Khaeron, SH, MM
  - 2) Pelaksana, terdiri dari:
    - a) Ketua Puji Nuryati, S.Sos
    - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
      - Agus Susilo
      - Ani Andriyani, A.Md
      - Sri Nuryati
      - Resti Andini
      - Revan Gilang
      - Cartini
      - Novi Indah
  - 3) Sekretariat Yugo Pranoto, ST, MT
3. Lokasi
- Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pemalang dan Lokasi Usaha Pemohon Izin



4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat semester 2 (dua) dilaksanakan pada bulan Juli – Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada Pemohon Ijin.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) kepada pemohon ijin yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

## 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

## 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

## 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.



## C. Analisis dan Pembahasan

Populasi yang dimaksud dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2021 adalah pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah diterbitkan perizinannya selama periode bulan Juli – Desember 2021. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan diperoleh 354 dari total populasi 4.084 Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang (dibulatkan menjadi 4.500 pemohon izin)

Tabel 2.1  
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Hasil analisis data survei terhadap 361 responden disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

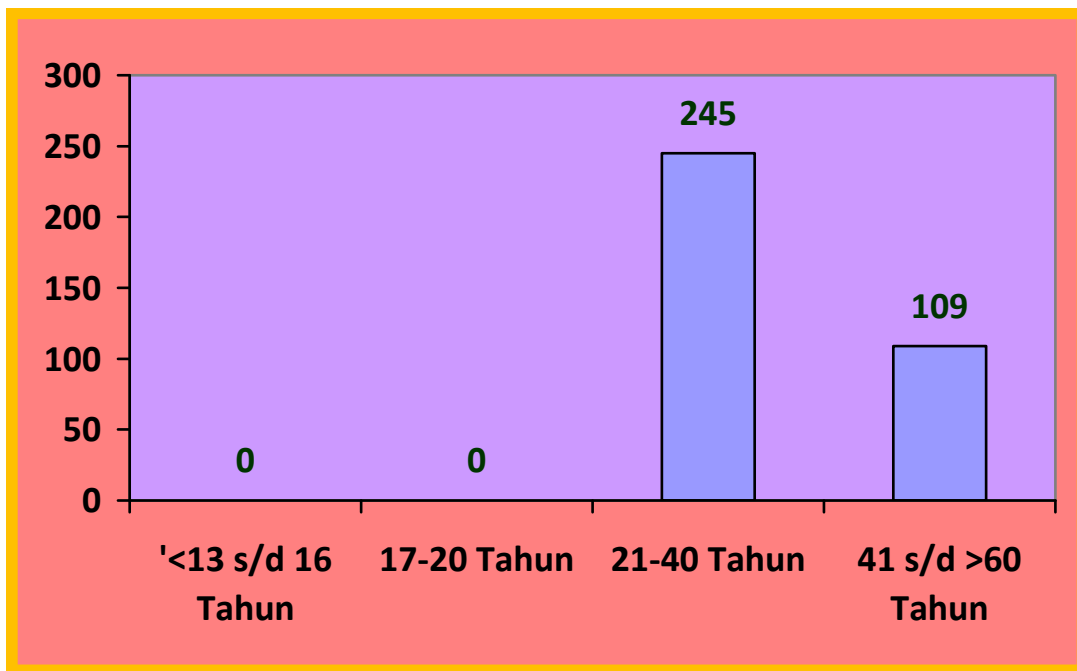
Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2021 dibedakan berdasarkan :

- a. Berdasarkan umur responden
- b. Berdasarkan jenis kelamin
- c. Berdasarkan pendidikan
- d. Berdasarkan pekerjaan

Untuk Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1

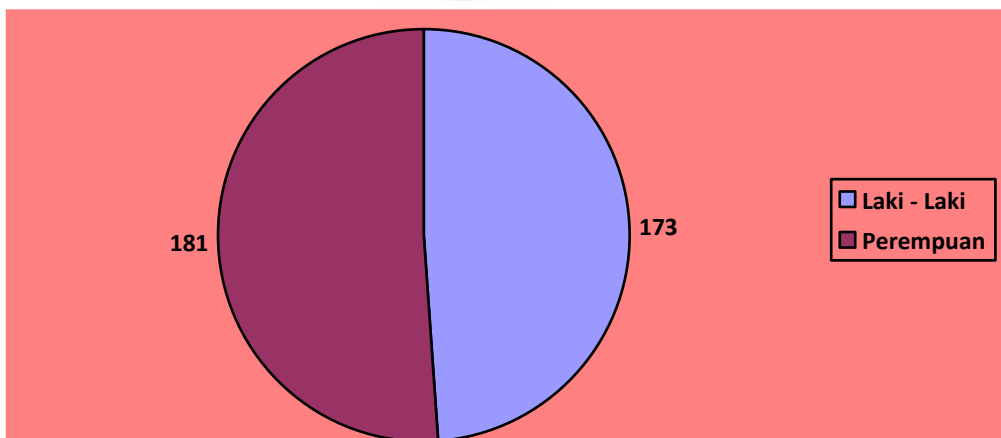
Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan  
DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Umur



Pada grafik di atas umur responden terbanyak ada pada rentang umur 21- 40 tahun dengan prosentase 69,21%, menunjukkan pengguna pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mayoritas berusia Muda/Produktif.

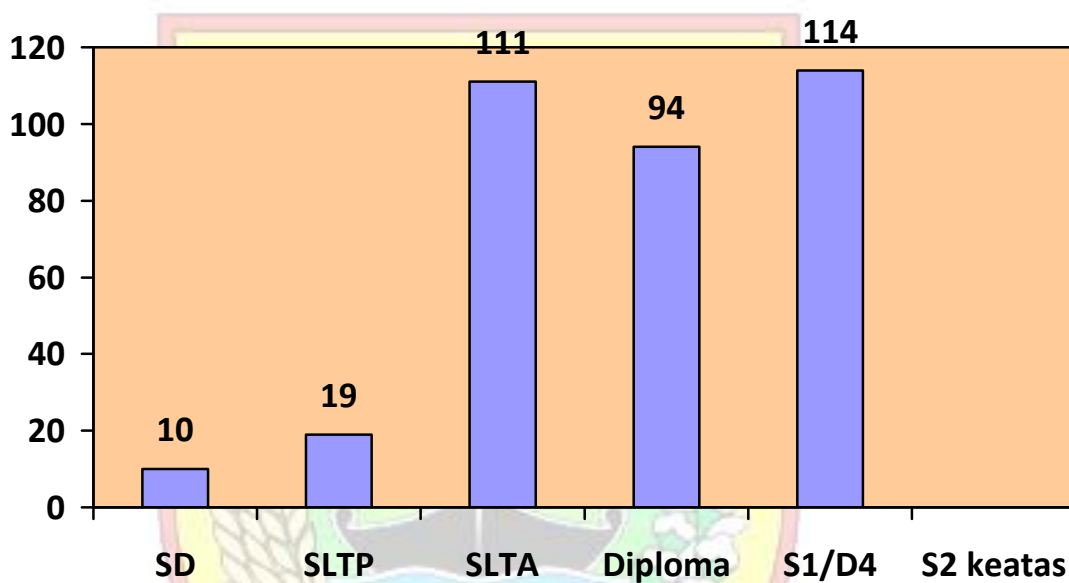
Gambar 2.2

Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan  
DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Jenis Kelamin



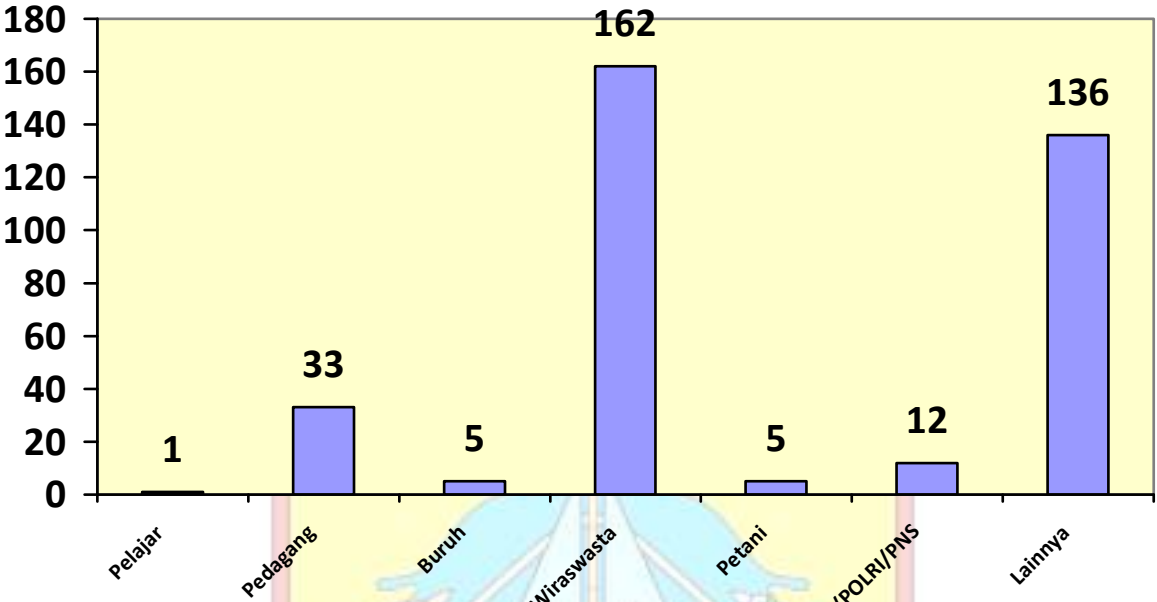
Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan yaitu 181 orang, menggambarkan bahwa pada periode Juli - Desember perempuan lebih banyak dalam hal pemanfaatan fasilitas pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalag

Gambar 2.3  
Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan DPMPSTP  
Kabupaten Pemalang Berdasarkan Pendidikan



Karakteristik responden pada pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berdasarkan pendidikan memperlihatkan bahwa responden adalah lulusan SD yaitu sebanyak 10 orang, lulusan SMP yaitu sebanyak 19 orang, lulusan SMA yaitu Sebanyak 111 orang , Lulusan Diploma 94 orang dan Lulusan S1/D4 sebanyak 114 orang. Hal ini menjadi gambaran bahwa pengguna fasilitas pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pemalang sebagian besar adalah Pemohon ijin dengan Pendidikan Tinggi.

Gambar 2.4  
Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan Perijinan  
DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Pekerjaan



Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta karena DPMPTSP salah satu tupoksinya memberikan pelayanan perijinan untuk Investor dan pelaku usaha .

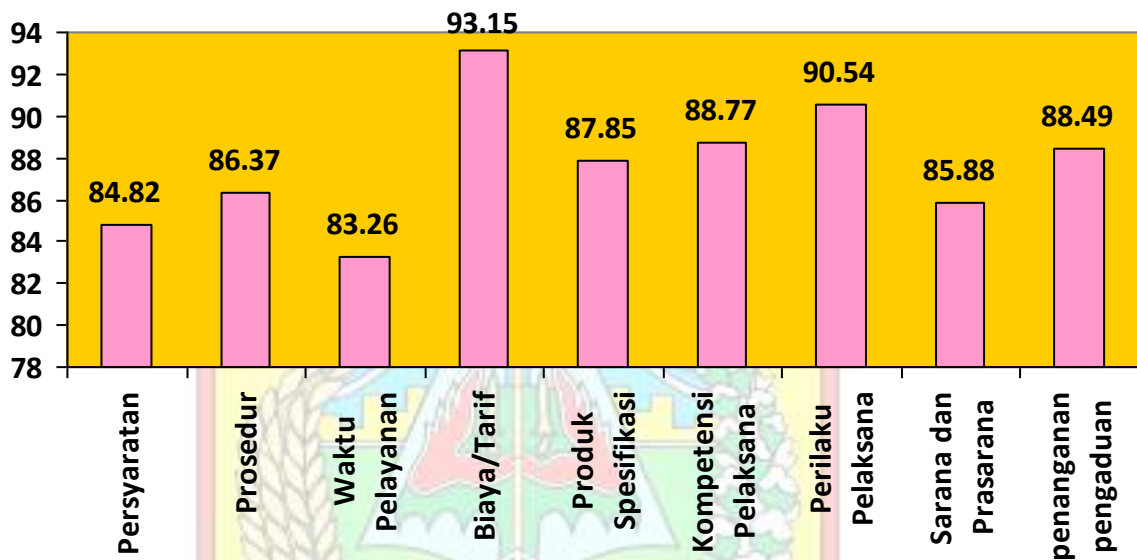


## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:

Gambar 2.5

Grafik Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil pengolahan data (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif (93,15) hal tersebut didukung dengan setiap pelayanan perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang kepada masyarakat biaya/tarif sudah diatur dengan jelas dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Nilai terendah pada Kecepatan Waktu Pelayanan (83,26). Kecepatan waktu memberikan pelayanan memang menjadi masalah yang perlu untuk dicari pemecahannya. Kecepatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang secara umum sudah baik dan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) bahkan sering lebih cepat dari SOP, namun yang namanya pemohon ijin slalu ingin lebih cepat .

## 2. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang. Dari responden yang disurvei hanya beberapa saja yang memberikan saran masukan, beberapa saran perbaikan adalah :

- a. Untuk meningkatkan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi
- b. Untuk lebih ditingkatkan lagi untuk informasi layanan onlinenya
- c. Untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan
- d. Meningkatkan kenyamanan dengan menamabah jumlah AC biar lebih dingin dan memperketat protocol kesehatan

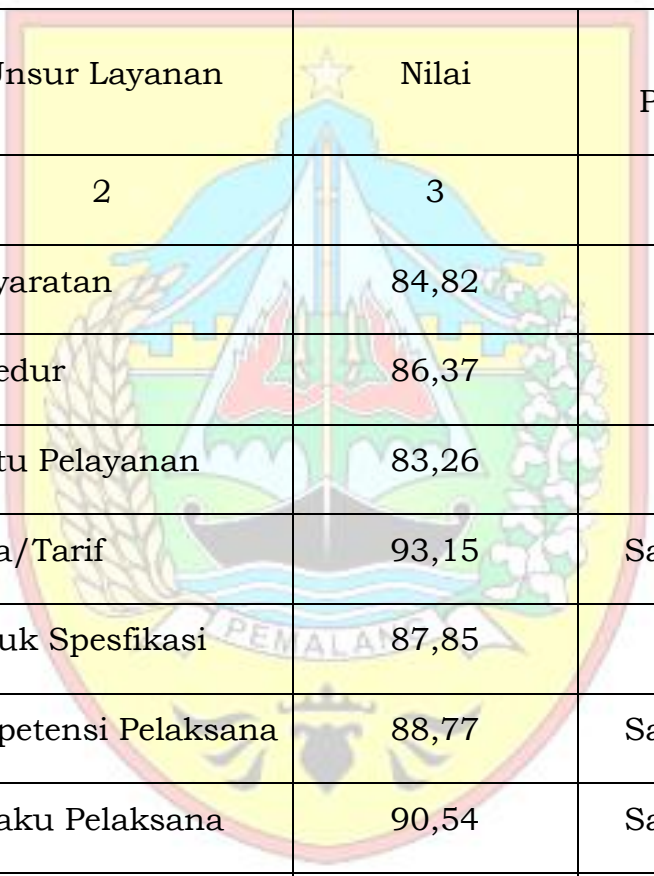


### BAB III

#### Penutup

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang :  


No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	84,82	Baik
2	Prosedur	86,37	Baik
3	Waktu Pelayanan	83,26	Baik
4	Biaya/Tarif	93,15	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	87,85	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,77	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,54	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	85,88	Baik
9	Penanganan Pengaduan	88,49	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>87,59</b>	<b>Baik</b>

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan**



**Terpadu Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik).**

Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I yaitu **87,13** dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II yaitu **87,59**. Sehingga dapat diperoleh nilai rata-rata untuk **Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 yaitu 87,36**.

4. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

a. Waktu penyelesaian pelayanan

Sebagian responden berpendapat waktu penyelesaian pelayanan masih kurang cepat terutama untuk perijinan yang memerlukan cek lokasi dimana pemohon ijin pengertian tentang waktu penyelesaian pelayanan adalah sejak permohonan masuk sampai dengan izin terbit padahal waktu penyelesaian pelayanan adalah setelah berkas lengkap dan benar dimana kebenaran berkas setelah dilakukan cek lokasi ;

b. Persyaratan

Sebagian Responden berpendapat persyaratan masih kurang sederhana dikarenakan masih ada persyaratan izin yang diurus di dinas teknis sehingga dibutuhkan pelayanan perijinan yang terintegrasi dalam tempat yaitu Mal Pelayanan Publik ;

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten berupa mempersingkat waktu pelayanan terutama untuk permohonan izin yang memerlukan cek lokasi dengan menambah mobil operasional untuk cek lokasi dengan kondisi fisik yang prima ;

2. Meningkatkan informasi/sosialisasi pelayanan perijinan sehingga pemohon izin lebih memahami tentang persyaratan dan prosedur pelayanan perijinan serta sosialisasi tentang pelayanan perijinan bisa diakses secara online ;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan kenyamanan pemohon izin, salah satunya dengan menyediakan kursi tunggu prioritas untuk difable, lansia dan ibu hamil ;
4. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam bidang teknologi informasi untuk mendukung dan mengimplementasikan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko
5. Meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nilai yang sudah baik akan semakin baik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Dengan diberlakukannya Undang – undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta kerja dan peresmian OSS RBA ( Online Single Submission Risked Based Aproach yang rencananya dilaksanakan awal bulan Agustus 2021 maka Daerah harus segera membuat regulasi yang disesuaikan dengan Undang – Undang No. 11 Tahun 2020.

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Persyaratan, Prosedur dan Waktu	Review SOP disesuaikan dengan UU Cipta Kerja	Setelah Perbup tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah dan pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kabupaten Pemalang	Kasi Pengembangan Penanaman Modal
2.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	Menyesuaikan bimbingan teknis dari Kementrian Investasi /	Kasi Pelayanan dan Kasi Perijinan

			BKPM	
3.	Perilaku Pelaksana	Pelaksanaan Budaya Kerja	Setiap waktu	Kasi Pelayanan
4.	Sarana dan Prasarana	Menyediakan kursi tunggu prioritas untuk difable, lansia dan ibu hamil	Awal bulan November 2021	Kasi Pelayanan
		Mengusulkan Anggaran untuk pembuatan Mal Pelayanan Publik agar pelayanan perijinan terintegrasi dalam satu tempat	Pengusulan di laksanakan pada saat rapat KUA PPAS TA 2022	Kasubag Bina Program



**Lampiran Kegiatan**  
**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN**  
 PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
 TAHUN 2021

<b>NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PEMALANG</b>
<b>JENIS PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PERIJINAN</b>

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.



I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)							
Umur	..... tahun						
Jenis Kelamin	1. Laki-laki			2. Perempuan			
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda			
Pendidikan Terakhir	1. Tdl Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3	7. S2 Ke Atas			
	2. SD	4. SLTA	6. S1/D4				
Pekerjaan	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D			
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS	8. Lainnya			

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di DPMPSTP? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas DPMPSTP ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di DPMPSTP? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di DPMPSTP? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak ada b. Ada, tapi kurang disosialisasikan c. Ada, disosialisasikan tetapi kurang maksimal d. Ada, sudah disosialisasikan dan maksimal	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4	10. Apakah di Pelayanan	

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pematang

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
ALAMAT : JL. Kyai Makmur No 11 Pemalang  
TELEPON/HP. : 0284323541

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
8	3	3	4	3	3	4	4	3	1	
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
28	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
29	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	4	4	3	4	3	2	2	

35	3	3	4	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	2
38	3	3	3	4	4	3	4	3	4
39	3	3	4	3	3	4	4	3	3
40	3	3	3	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	3
42	3	4	3	4	3	3	4	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	4	4	4	3	4	3
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	1
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	4	4	3	3	4
63	4	3	4	3	4	3	3	3	3
64	3	3	4	4	3	3	4	3	4
65	3	3	3	3	3	4	3	4	4
66	3	3	4	3	4	4	3	4	4
67	4	4	3	3	3	3	4	3	4
68	4	3	3	4	4	4	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	4	4	3
70	3	4	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	3	3	3	3	3	3	4	2	1
73	3	4	3	3	3	4	3	3	4
74	4	3	3	3	4	4	4	4	4
75	4	3	3	3	3	4	3	3	4
76	4	3	3	3	3	3	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	3	4	3	3	3	4
80	4	3	3	4	4	3	3	3	3
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	4	3	3	3	3	3

84	3	4	4	4	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	4	4	3	3	3
87	3	4	4	4	3	4	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	4	4	4
91	3	4	3	4	3	3	4	4	4
92	4	4	4	4	3	3	4	4	4
93	3	3	4	4	3	3	4	4	4
94	4	4	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	3	4	4	4	4	3	3
96	3	4	4	3	4	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	3	4	3	4	4	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	4	3	4
102	3	4	4	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	4	4	2	4
105	3	3	3	4	3	4	4	4	4
106	3	3	3	4	4	3	4	3	4
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4
108	4	3	4	3	4	3	3	3	3
109	4	3	3	4	4	4	4	4	4
110	3	4	3	4	3	3	4	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	3	2	4	3	4	3	3	3
113	3	4	4	4	3	4	3	3	3
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4
115	4	3	3	4	4	3	4	3	4
116	4	4	3	4	3	3	4	3	3
117	4	4	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	4	3	4
119	3	3	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	3	3	4	3	4	3
121	4	4	4	4	3	4	3	3	4
122	4	3	3	4	3	4	4	3	3
123	3	4	4	4	3	4	3	3	3
124	4	4	3	3	3	4	3	3	4
125	3	4	3	4	4	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	4	3	4
127	3	3	3	4	3	4	3	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	4	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	1
132	2	2	3	4	3	3	3	3	3



133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	4	4	3	2	3	3	3	3	1
136	4	3	3	4	3	3	4	2	3
137	4	3	4	4	3	4	4	3	4
138	4	4	3	4	4	4	3	4	3
139	3	4	3	4	4	4	4	3	4
140	3	3	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	3	3	4	4	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	4
144	3	4	3	4	3	4	3	3	4
145	3	3	3	3	3	4	3	3	3
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	3	3	4	4	4	3
148	3	3	4	4	4	3	4	3	4
149	3	3	4	4	4	3	3	4	3
150	4	4	4	4	3	4	4	4	3
151	4	4	4	4	4	4	3	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	3	4
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4
155	3	4	4	4	3	4	4	4	4
156	4	4	3	4	3	4	4	3	4
157	4	4	4	3	4	3	4	3	4
158	3	3	4	3	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	4	4	3	4
160	3	3	3	4	4	3	4	3	4
161	4	3	3	4	3	4	3	4	4
162	4	4	3	4	3	3	4	3	4
163	3	3	3	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	4	4	3	4	3	3
165	3	4	4	3	3	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	4	3	3	4
167	4	3	3	4	4	3	3	3	3
168	3	4	3	4	3	4	4	4	4
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	3	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	3	4	4	4
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	4	3	4	3	4
174	3	3	3	4	4	4	4	3	3
175	3	4	4	4	3	3	4	3	4
176	3	3	3	4	3	3	4	3	3
177	3	4	4	4	4	4	4	3	4
178	3	4	3	4	4	3	3	3	4
179	3	4	3	4	4	3	4	3	4
180	3	3	3	4	3	3	4	3	4
181	4	3	3	4	4	3	4	3	3

182	3	3	3	4	3	3	4	3	3
183	3	3	3	4	3	4	4	4	4
184	3	3	3	4	4	3	4	3	4
185	3	4	3	4	4	3	4	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	4	3	2
188	3	3	3	4	3	4	4	4	1
189	3	3	3	3	3	3	3	3	1
190	3	3	4	4	3	4	3	3	4
191	4	3	3	4	4	4	3	3	4
192	3	4	3	4	3	4	3	3	3
193	3	3	3	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	2	3	3	3	3	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	4	3	3	3
199	3	4	4	3	4	4	4	4	4
200	3	2	3	2	3	4	3	3	2
201	3	4	4	4	4	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	4	4	3	3
204	3	4	3	4	3	3	4	3	3
205	3	3	4	4	4	4	4	3	4
206	3	3	3	4	4	3	4	3	4
207	3	3	3	4	3	3	4	3	4
208	3	3	4	4	3	4	3	3	3
209	3	4	3	3	4	3	3	3	4
210	4	3	4	4	3	3	4	3	4
211	3	3	3	4	4	4	4	3	3
212	3	4	3	4	4	3	4	3	4
213	3	4	3	4	3	4	3	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	3	3	4	3	3
216	3	3	3	4	4	4	4	3	3
217	3	3	3	4	4	3	4	4	3
218	3	3	3	4	4	4	4	4	3
219	3	3	3	4	4	4	4	4	4
220	3	3	4	4	4	3	3	4	4
221	4	3	4	4	3	4	3	4	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	3	4	3	3	4	4	4
225	3	4	4	4	4	3	4	3	4
226	4	4	3	4	4	3	3	4	4
227	4	4	3	4	4	3	4	4	4
228	4	4	4	4	3	4	3	3	4
229	4	4	3	4	3	3	4	3	4
230	3	4	3	4	4	4	4	3	3

231	4	3	3	4	4	3	3	4	4
232	4	4	4	4	3	3	3	4	4
233	3	3	3	4	4	4	4	4	3
234	3	4	3	4	4	4	4	4	3
235	3	4	3	4	4	3	4	4	4
236	3	4	3	4	3	4	4	3	4
237	3	4	3	4	3	4	3	4	3
238	3	3	4	4	3	4	4	4	4
239	4	4	3	4	4	4	3	4	4
240	4	4	4	4	4	3	3	4	3
241	3	3	3	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	4	4	4	4	4	4
243	3	4	3	4	4	3	4	4	3
244	4	3	3	4	4	3	4	4	3
245	3	4	3	3	4	3	4	3	4
246	3	3	3	4	4	3	4	4	3
247	4	3	3	4	4	4	4	4	3
248	4	4	3	4	4	3	4	3	4
249	4	3	3	4	3	4	4	3	4
250	4	3	3	4	4	3	4	4	4
251	3	3	3	4	4	3	4	4	4
252	3	4	3	4	3	4	4	3	3
253	3	3	3	4	4	4	4	3	4
254	4	3	4	4	4	4	3	3	3
255	3	4	3	4	4	3	4	4	4
256	4	4	3	4	3	3	4	4	3
257	3	4	3	4	4	4	3	4	4
258	4	3	4	4	4	3	3	3	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	4	3	4	4	4	4
261	3	4	3	4	4	4	4	3	4
262	3	3	3	4	3	4	4	4	4
263	3	3	3	4	4	4	4	3	4
264	3	3	3	4	4	4	4	4	3
265	4	4	4	4	3	3	4	4	3
266	4	3	4	4	3	4	4	3	4
267	4	3	3	4	4	4	3	4	4
268	3	4	3	4	4	4	3	4	4
269	3	3	3	4	4	3	3	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	4	3	4	3	3	4	4	4
272	4	4	3	4	3	4	3	4	4
273	4	3	4	4	4	4	3	3	3
274	4	4	4	4	3	4	1	3	4
275	3	3	3	4	4	4	4	4	4
276	4	3	3	4	3	4	4	4	4
277	3	4	3	4	4	4	4	3	3
278	4	4	4	4	3	4	3	4	4
279	3	4	3	4	3	4	3	4	3

280	4	3	4	4	4	3	3	4	3
281	3	3	3	4	3	3	4	3	4
282	3	3	3	4	4	4	3	3	4
283	3	4	3	4	4	3	4	4	4
284	4	3	4	4	3	4	3	3	3
285	4	3	4	3	4	3	3	3	3
286	3	4	3	4	3	4	3	4	3
287	4	3	4	3	4	3	4	3	3
288	4	3	4	3	4	3	3	4	3
289	4	3	4	3	4	3	4	3	4
290	4	3	3	3	4	3	3	4	3
291	4	4	3	3	4	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	2	2	4	4	2	2
294	3	3	3	4	3	3	3	4	4
295	4	3	3	4	4	3	4	3	4
296	3	2	3	4	3	3	4	3	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	3
298	3	3	4	3	3	4	3	3	3
299	4	4	4	3	3	4	4	4	4
300	3	4	3	4	3	4	4	3	3
301	3	3	4	3	3	3	4	4	4
302	3	3	3	3	4	4	4	4	3
303	3	3	2	2	3	4	4	3	3
304	3	3	3	4	3	4	4	4	3
305	3	3	2	4	3	4	3	4	4
306	3	3	3	4	3	4	4	4	4
307	4	4	2	4	3	4	4	3	3
308	4	4	3	4	4	4	4	3	3
309	3	3	2	4	3	3	4	2	3
310	3	3	3	4	4	4	3	4	4
311	3	3	2	3	3	3	4	4	4
312	4	4	3	4	4	3	4	3	3
313	3	3	4	3	4	4	4	3	3
314	4	4	4	3	4	4	4	4	4
315	4	4	4	3	4	4	4	4	4
316	3	4	3	3	4	4	3	3	3
317	4	4	3	3	3	3	4	4	3
318	3	4	3	3	4	4	4	3	3
319	3	3	4	4	3	4	4	3	3
320	3	3	2	3	3	3	4	3	4
321	3	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	3	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	3	4	4	4	4	4	4
324	4	3	4	4	4	4	3	4	4
325	4	3	4	4	4	4	4	3	3
326	3	3	3	3	3	4	4	3	3
327	4	3	3	4	4	3	3	3	3
328	3	3	4	3	4	4	4	3	3

329	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
331	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
332	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
333	3	3	2	2	3	3	4	3	3	
334	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
335	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
336	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
337	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
338	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
339	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
340	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
341	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
343	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
344	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
345	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
346	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
347	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
348	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
349	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
350	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
352	3	3	2	4	4	3	4	4	4	
353	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
354	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	1201	1223	1179	1319	1244	1257	1282	1216	1253	
NRR / Unsur	3.393	3.455	3.331	3.726	3.514	3.551	3.621	3.435	3.540	
NRR tertbg/ unsur	0.377	0.383	0.370	0.414	0.390	0.394	0.402	0.381	0.393	*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) 3.504
										87.593

**SKM TAHUN 2021**

**Keterangan :**

- U1 s.d. 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
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

per unsur

**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	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	<b>3,39</b>
<b>U2</b>	Prosedur	<b>3,45</b>
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	<b>3,33</b>
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	<b>3,73</b>
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3,51</b>
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	<b>3,55</b>
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	<b>3,62</b>
<b>U8</b>	Sarana dan Prasarana.	<b>3,44</b>
<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	<b>3,54</b>

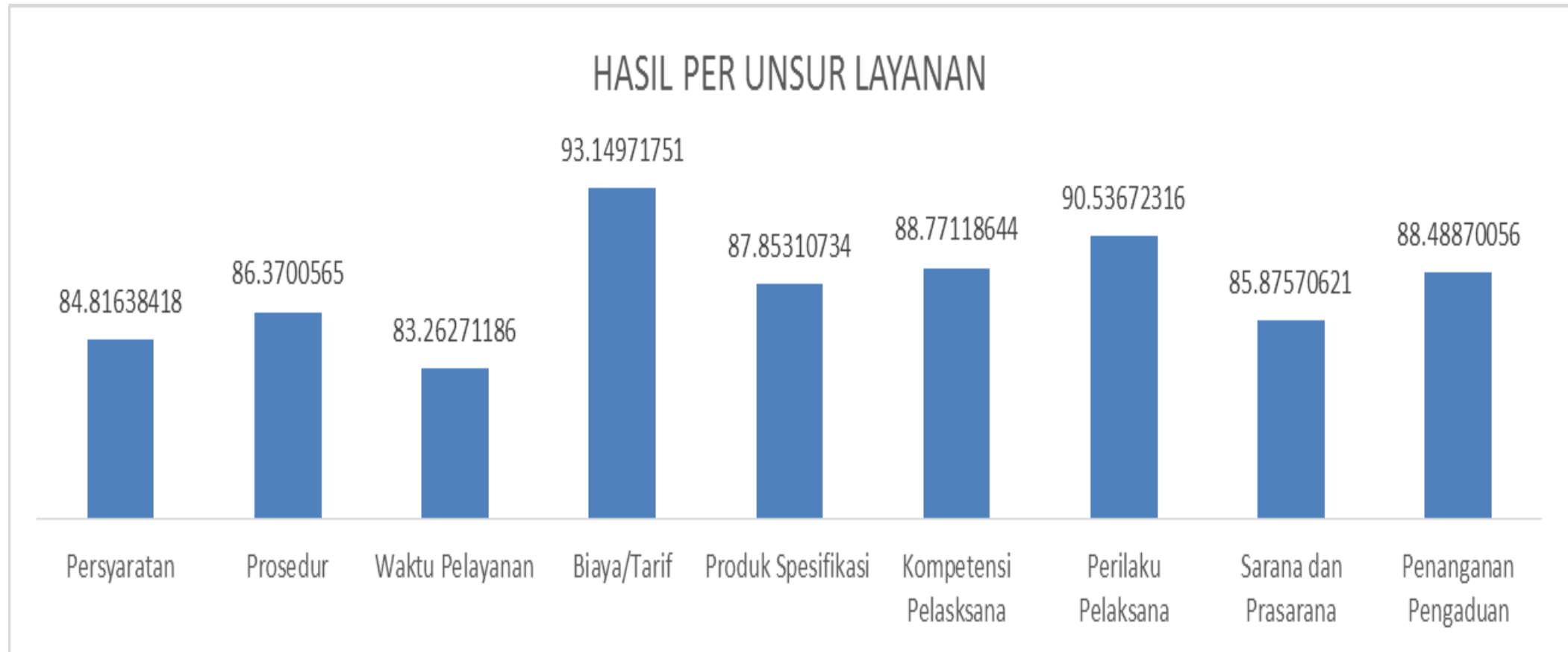
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>87,59</b>
:	<b>BAIK</b>

Pemalang, Januari 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERRADU SATU PINTU KABUPATEN PEMALANG**



**KHAERON, SH,MM**  
Pembina Tk I  
NIP.19680323 199003 1 012



LAMPIRAN :

1. Papan Nilai IKM Terpasang di Ruang Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang.
2. Screenshot Postingan Nilai IKM di Instagram Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang.
3. Screenshot Postingan Nilai IKM di Facebook Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang.



## Papan Nilai IKM Terpasang di Ruang Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang.

**DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PEMALANG**  
Jl. Kyai Makmur No. 11 Pemalang 52312, Telp/Fax. (0284) 323541  
Website : [www.izionline.pemalangkab.go.id](http://www.izionline.pemalangkab.go.id)

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2021**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata2	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang
1.	Persyaratan	3,39	Sesuai	0,38
2.	Sistem Mekanisme Persyaratan	3,45	Mudah	0,38
3.	Waktu Penyelesaian	3,33	Cepat	0,37
4.	Biaya/Tarif	3,72	Gratis	0,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	Sesuai	0,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55	Kompeten	0,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,62	Sopan dan Ramah	0,40
8.	Sarana dan Prasarana	3,43	Baik	0,38
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,54	Berfungsi Kurang Maksimal	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,50
Indeks Kepuasan Masyarakat				87,59
Mutu Pelayanan				<b>B</b>
Kinerja Pelayanan DPMPSTP Kabupaten Pemalang				<b>Baik</b>

Screenshot Postingan Nilai IKM di Instagram Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang

Instagram

dpmpptspkabpemalang


**DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PEMALANG**  
Jl. Ryaal Makmur No. 11 Pemalang 52312, Telp/Fax: (0284) 329541  
Website: www.icindira.pemalangkab.go.id

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2021**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata2	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang
1.	Persyaratan	3,39	Sesuai	0,38
2.	Sistem Mekanisme Persyaratan	3,45	Mudah	0,38
3.	Waktu Penyelesaian	3,33	Cepat	0,37
4.	Biaya/Tarif	3,72	Gratis	0,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	Sesuai	0,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55	Kompeten	0,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,62	Sopan dan Ramah	0,40
8.	Sarana dan Prasarana	3,43	Baik	0,38
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,54	Berfungsi Kurang Maksimal	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,50
Indeks Kepuasan Masyarakat				87,59
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Pemalang				Baik

Lihat Insight [Promosikan Postingan](#)

dpmpptspkabpemalang Capaian nilai SKM/IKM Dpmpptsp kabupaten Pemalang tahun 2021.  
5 detik yang lalu

 kabarpemalang

## Screenshot Postingan Nilai IKM di Facebook Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang

4G 4G 11:05 74%

facebook

Dpmpptsp Kab. Pemalang  
1 menit · 🌐

Capaian nilai SKM/IKM Dpmpptsp kabupaten Pemalang tahun 2021.



No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata2	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang
1.	Persyaratan	3,39	Sesuai	0,38
2.	Sistem Mekanisme Persyaratan	3,45	Mudah	0,38
3.	Waktu Penyelesaian	3,33	Cepat	0,37
4.	Biaya/Tarif	3,72	Gratis	0,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	Sesuai	0,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55	Kompeten	0,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,62	Sopan dan Ramah	0,40
8.	Sarana dan Prasarana	3,43	Baik	0,38
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,54	Berfungsi Kurang Maksimal	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,50
Indeks Kepuasan Masyarakat				87,59
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Pemalang				Baik

Arum Kusuma Fatmawati

Suka Komentor Bagikan

Permintaan Pertemanan