

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2026



DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 300 orang dan sampel sebanyak 169 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 169 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

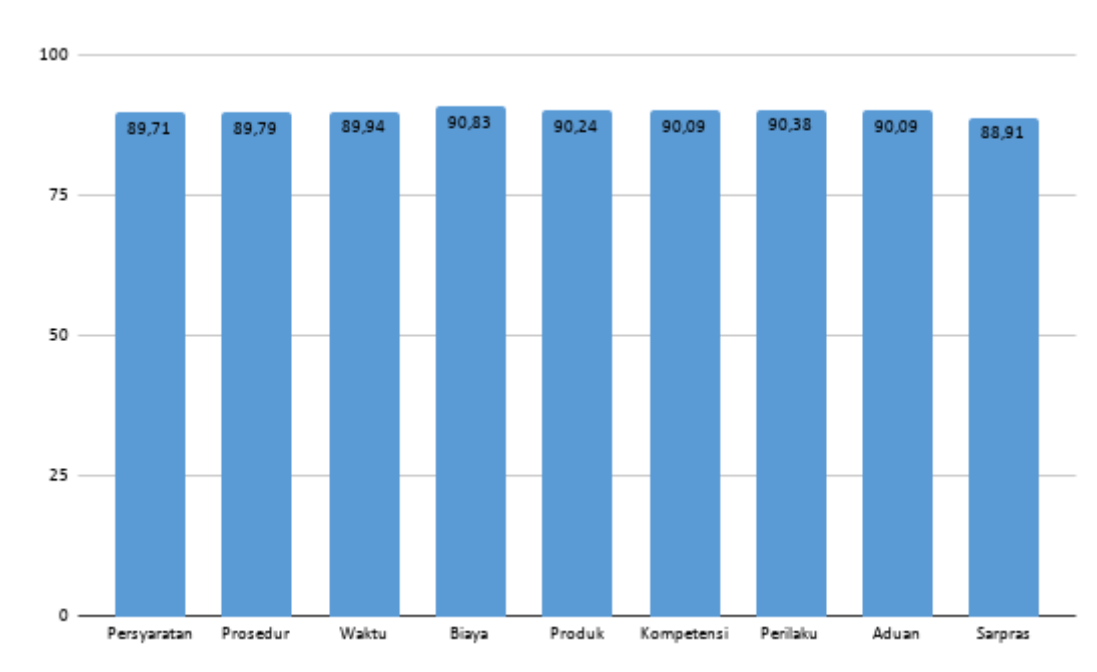
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	96	56.8%
		Perempuan	73	43.2%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	1%
		SMP/Sederajat	17	10%
		SMA/Sederajat	120	71%
		D1/D2/D3	10	5.92%
		D4/S1	21	12%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	11	6.51%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	120	71%
		Wirausaha	207	46%
		Ibu Rumah Tangga	12	7%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	7	4%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3%
		Pensiunan	1	1%
		Lainnya	11	7%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	169	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi		Perilaku		Aduan	Sarpras		IKM Per Jenis Layanan
								a	b	a	b		a	b	
1.	Izin Reklame	16	4,00	3,375	3,375	4,00	3,5	3,5625	3,875	3,625	3,625	4,00	3,875	3,375	3,6
2.	OSS	98	3,90	3,56	3,64	3,71	3,63	4,00	4,00	3,54	3,68	3,71	3,67	3,36	3,63
3.	Pencabutan Izin	21	3,95	3,71	3,38	3,57	3,57	3,48	3,67	3,62	3,52	3,52	3,62	3,62	3,60
4.	PKKPR	8	4,00	4,00	3,75	3,63	3,50	3,38	3,75	3,25	3,00	3,25	3,75	2,88	3,51
5.	SLHS	26	3,96	3,62	3,69	3,46	3,65	3,69	3,69	3,58	3,65	3,38	3,73	3,62	3,64
Rerata IKM Per Unsur			3,59	3,59	3,60	3,63	3,61	3,60		3,62		3,60	3,56		3,60
Rerata IKM Konversi Per Unsur			89,71	89,79	89,94	90,83	90,24	90,09		90,38		90,09	88,91		90,00
IKM OPP			3,60												
IKM Konversi OPP			90,00												
Mutu Unit OPP			A												

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana dan persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 88,91. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 89,71 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa terdapat fasilitas yang rusak diruang tunggu, belum tersedianya loket khusus untuk penyandang disabilitas. Selain itu, terdapat beberapa keluhan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan belum dipublikasikan secara masif melalui media social.

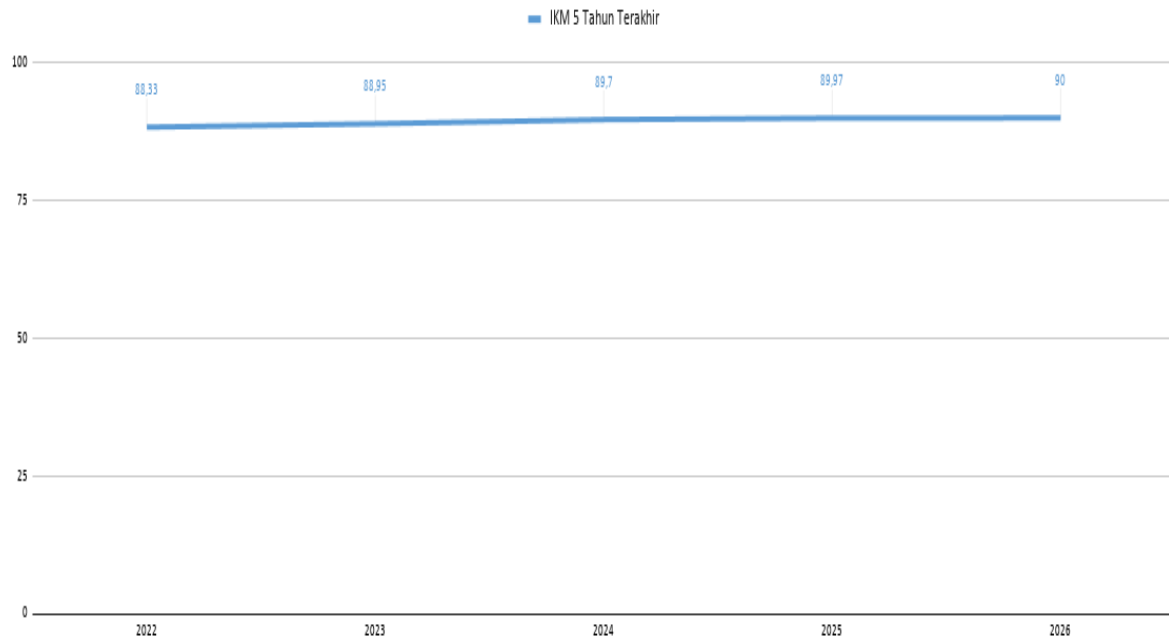
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan pemeliharaan fasilitas secara berkala, menyediakan loket khusus, serta penyebaran informasi persyaratan layanan melalui berbagai media informasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana

tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala, menyediakan loket pelayanan untuk pemohon penyandang disabilitas	Juni-Desember 2026	Sekretariat, Bidang Pelayanan
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan perizinan melalui media informasi, website, dan media sosial	Juni-Desember 2026	Sekretariat, Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

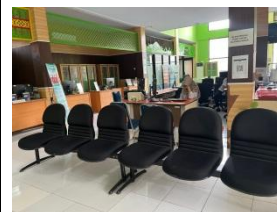
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89,93
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,84
3	Waktu Penyelesaian	89,66
4	Biaya/Tarif	91,10
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,57
6	Kompetensi Pelaksana	89,84
7	Perilaku Pelaksana	90,11
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,02
9	Sarana dan Prasarana	89,66

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pembuatan booklet jenis pelayanan di DPMPTSP	Sudah	Pembuatan booklet jenis pelayanan yang tersedia di DPMPTSP	
2	Penambahan petugas loket di pelayanan	Sudah	Penambahan petugas loket untuk mempercepat pelayanan perizinan	
3	Penambahan kursi di ruang tunggu pelayanan DPMPTSP untuk meningkatkan kenyamanan pemohon pelayanan perizinan	Sudah	Penambahan kursi di ruang tunggu pelayanan DPMPTSP untuk meningkatkan kenyamanan pemohon pelayanan perizinan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 300 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang di tahun 2026. Layanan OSS menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 98 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,00. Meskipun demikian, nilai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Pemalang, 29 Mei 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pemalang



EKO ADI SANTOSO, S.H.,M.Kn.

Pembina Utama Muda
NIP. 19680908 199803 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Offline

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DPMPTSP KABUPATEN PEMALANG

A. JENIS LAYANAN : _____	
B. IDENTITAS RESPONDEN	
Nama :	_____
Email :	_____
No. Telepon :	_____
Tanggal Menerima Layanan : _____ Isi dengan format YYYY-MM-DD. Contoh: 2025-02-11	
Pendidikan : Lingkari angka pilihan Anda. 1. Tidak sekolah 2. SD/Sederajat 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. D4/S1 7. S2 8. S3	Usia : _____
Pekerjaan :	
1. ASN 2. TNI/ POLRI	3. Swasta 4. Wirasaha 5. Ibu Rumah Tangga
6. Pelajar/Mahasiswa 7. Pelari/Melayan 8. Pekerja Lepas/Freelance	9. Pensiunan 10. Tidak Bekerja 11. Lainnya
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? 1. Ya 2. Tidak	
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)	
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual	☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 6a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju	6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 7a. Petugas melayani saya dengan ramah 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 9a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
---	--

• Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

