

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2023**



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

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2023 telah selesai disusun sesuai dengan amanat 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 diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan 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 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 3 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEMALANG



KHAERON, SH,MM
Pembina Tk I

NIP.19680323 199003 1 012

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

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 pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;

- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Tahun 2023;
- 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 Kabupaten Pemalang;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya 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 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang, merupakan salah satu Dinas yang mempunyai tugas Pokok “Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal”.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang 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. Koordinator Penanaman Modal terdiri dari :
 - 1) Sub Koordinator Pengembangan Penanaman Modal
 - 2) Sub Koordinator Pengendalian Penanaman Modal
- d. Koordinator Pelayanan Perizinan terdiri dari :
 - 1) Sub Koordinator Pelayanan
 - 2) Sub Koordinator Perizinan
- e. UPTD 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 Pematang Jaya pada tahun 2023 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 Pematang Jaya terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember Tahun 2023

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya tahun 2023. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

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 (SKM) Semester II Tahun 2023 adalah pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang yang telah diterbitkan perizinannya selama periode bulan Oktober – Desember 2023.

Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan diperoleh 346 dari total populasi 3.552 Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang (dibulatkan menjadi 3.500 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
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 346 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 pada Semester II Tahun 2023 dibedakan berdasarkan :

a. Berdasarkan Umur Responden

Umur Responden	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 Tahun	40	12
25 Tahun s/d 60 Tahun	302	88
> 60 Tahun	4	1
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

Pada grafik di atas umur responden terbanyak ada pada rentang umur 25 s/d 60 tahun dengan prosentase 88%, menunjukkan pengguna pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mayoritas berusia Produktif.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	189	55
Perempuan	157	45
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 189 orang, menggambarkan bahwa pada periode Oktober – Desember 2023, jumlah laki-laki lebih banyak dalam hal pemanfaatan fasilitas pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya.

c. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
SD	15	4
SMP	48	14
SMA	157	45
S1	118	34
S2	8	3
S3	0	0
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

Karakteristik responden pada pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya berdasarkan pendidikan memperlihatkan bahwa responden adalah lulusan SD yaitu sebanyak 15 orang, lulusan SMP yaitu sebanyak 48 orang, lulusan SMA yaitu sebanyak 157 orang, lulusan S1/D4 sebanyak 118 orang, dan lulusan S2 sebanyak 8 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.

d. Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	80	23
TNI	0	0
POLRI	0	0
Wirausaha	206	60
Lainnya	60	17
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

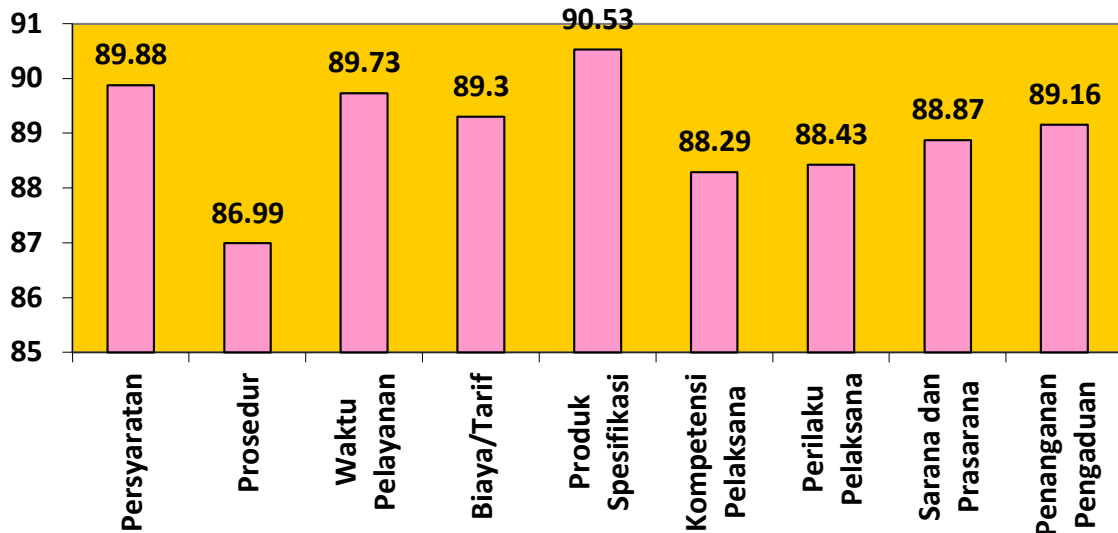
Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 206 orang, karena DPMPTSP salah satu tupoksinya memberikan pelayanan perijinan untuk investor dan pelaku usaha.

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2023, 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 pada Semester II Tahun 2023, nilai tertinggi pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (90.53). Hal tersebut didukung dengan setiap pelayanan perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang kepada masyarakat, produk perijinan sudah diatur dengan jelas dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Nilai terendah pada unsur kompetensi pelaksana (88.29).

2. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. Untuk petugas agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan (tidak main HP)

- c. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak

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 Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	89,88	Sangat Baik
2	Prosedur	86,99	Baik
3	Waktu Pelayanan	89,73	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	89,30	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	90,53	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,29	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,43	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88,87	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	89,16	Sangat Baik
IKM		88,95	Sangat Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang **masuk pada kategori A (Sangat 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. 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. Sarana dan Prasarana
Sebagian Responden berpendapat sarana dan prasarana masih kurang memadai, hal ini dikarenakan apabila layanan sedang padat terdapat pemohon yang tidak mendapatkan tempat duduk, serta tempat parkir pemohon yang kurang luas.

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) maka Daerah harus segera membuat regulasi yang disesuaikan dengan Undang – Undang No. 11 Tahun 2020.

No	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Unsur Prosedur	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan	Situasional	Koordinator Pelayanan dan Perijinan
2	Unsur Perilaku Pelaksana	Memberikan briefing kepada petugas pelayanan secara rutin	Setiap Bulan	Koordinator Pelayanan dan Perijinan
3	Unsur Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi dan kapasitas SDM melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan	Setiap Bulan	Koordinator Pelayanan dan Perijinan

a. Tidak ada	1	Center, dll) ?	1
b. Ada, tapi kurang disosialisasikan	2		2
c. Ada, disosialisasikan tetapi kurang maksimal	3		3
d. Ada, sudah disosialisasikan dan maksimal	4		4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?			
a. Tidak Memuaskan .	1		
	2		
b. Kurang Memuaskan .	3		
c. Memuaskan.	4		
d. Sangat Memuaskan.			

*) 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 2023**

UNIT PELAYANAN :DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
ALAMAT :JL. Kyai Makmur No 11 Pemasang
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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
12	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
13	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
14	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
15	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	2	3	2	3	3	2	4	
20	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
21	4	3	3	4	3	4	4	3	1	
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
23	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
24	4	3	4	3	3	4	4	3	1	
25	4	4	2	3	3	3	3	2	1	
26	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	

30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	3	3	3	2	1
32	3	3	4	4	4	4	4	4	3
33	4	3	3	4	3	3	4	3	2
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	1
36	3	4	3	4	4	4	4	4	1
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	4	1
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	3	3	2
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	3	3	3	2	1
44	4	3	3	4	3	3	3	2	4
45	3	4	4	4	4	3	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	3	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	4	4	3	3	4	3	4
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4
58	3	4	3	3	3	4	3	3	4
59	4	4	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	2	3	3	4	4	4
61	4	3	3	3	3	3	3	3	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3	3	3	1
65	3	3	3	3	3	3	3	3	1
66	3	3	3	4	3	3	4	4	3
67	4	3	3	4	4	4	3	4	3
68	4	3	4	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	3	4	4	4	3	4	4	4	4

73	4	4	3	4	3	4	4	3	4
74	4	4	4	3	4	3	4	3	4
75	3	3	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	4	4	3	4
77	3	3	4	4	4	3	4	3	4
78	4	3	3	4	3	4	3	4	4
79	4	4	4	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	4	3	4	3	3
82	3	4	4	3	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	4	3	3	4
84	4	3	3	4	4	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	4	3	4
91	3	3	3	4	4	4	4	3	3
92	3	4	4	4	3	3	4	3	4
93	4	3	3	4	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	3	4	4	3	3	3	4
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	4	3	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	3	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	4	3	2
102	3	4	4	4	3	4	4	4	1
103	4	4	4	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	3	3	3	3	3	3
105	4	3	4	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	4	3	3	3
107	3	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	3	4	3	3	2
109	4	4	4	4	4	3	3	3	4
110	4	4	3	4	3	3	4	3	3
111	4	3	4	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	4	4	3	4	3	4
113	3	3	3	4	3	3	4	3	4
114	4	3	4	4	3	4	3	3	3
115	4	4	3	3	4	3	3	3	4

116	4	4	4	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	4	4	4	4	3	3
118	3	4	3	4	4	3	4	3	4
119	3	4	3	4	3	4	3	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122	3	3	4	4	4	3	3	4	4
123	4	3	4	4	3	4	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	4	4	4
127	3	4	4	4	4	3	4	3	4
128	4	4	3	4	4	3	3	4	4
129	4	4	3	4	4	3	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	3	3	4
131	4	4	3	4	3	3	4	3	4
132	3	4	3	4	4	4	4	3	3
133	3	3	3	4	4	4	4	4	3
134	3	4	3	4	4	4	4	4	3
135	3	4	3	4	4	3	4	4	4
136	3	4	3	4	3	4	4	3	4
137	3	4	3	4	3	4	3	4	3
138	3	3	4	4	3	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	3	4	4
140	4	4	4	4	4	3	3	4	3
141	3	3	3	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	4	4	4	4	4
143	3	4	3	4	4	3	4	4	3
144	4	3	3	4	4	4	4	4	3
145	4	4	3	4	4	3	4	3	4
146	4	3	3	4	3	4	4	3	4
147	4	3	3	4	4	3	4	4	4
148	3	3	3	4	4	3	4	4	4
149	3	4	3	4	3	4	4	3	3
150	3	3	3	4	4	4	4	3	4
151	4	3	4	4	4	4	3	3	3
152	3	4	3	4	4	3	4	4	4
153	4	4	3	4	3	3	4	4	3
154	3	4	3	4	4	4	3	4	4
155	4	3	4	4	4	3	3	3	3
156	3	3	3	4	4	4	4	4	4
157	3	4	3	4	4	3	4	4	3
158	4	3	3	4	4	3	4	4	3

159	3	4	4	3	4	3	4	3	4
160	3	3	3	4	4	3	4	4	3
161	4	3	3	4	4	4	4	4	3
162	4	4	3	4	4	3	4	3	4
163	4	3	3	4	3	4	4	3	4
164	4	3	3	4	4	3	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	4	3	3	4	4	3	3	4
167	3	4	3	4	3	3	3	3	4
168	3	4	3	4	3	4	3	3	4
169	4	4	3	4	4	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	3	3	3	3	3	1
173	3	4	3	4	3	3	3	3	1
174	3	4	3	4	3	3	4	4	3
175	3	4	3	4	4	3	3	3	1
176	3	3	4	4	3	4	3	3	1
177	3	3	3	4	3	3	4	4	3
178	4	4	3	4	4	4	3	4	3
179	4	3	4	4	3	3	3	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	3	4	3	4	3	3	4
182	3	3	3	4	4	3	4	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	1
185	3	3	3	4	3	3	4	3	1
186	3	3	3	4	3	3	3	4	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	2	1
189	3	3	4	4	4	4	4	4	3
190	3	3	3	4	3	3	4	3	2
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	3	1
194	3	4	3	3	4	3	4	3	4
195	3	4	3	4	3	3	3	3	4
196	3	4	3	3	4	3	3	3	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	4	4	4	4	4	3	3	4	1
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	3	4	3	4	3	4	4	4	4
201	3	3	3	4	4	4	3	3	2
202	3	3	4	4	4	4	4	4	4

203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	4	3	4
205	4	4	3	4	3	4	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	4	3	4	3	3	4	3	4
208	3	4	3	4	3	3	4	4	4
209	3	3	3	4	3	4	3	3	4
210	3	3	3	4	3	4	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	4	3	3	3	4	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	4	3	4
215	4	4	3	3	4	4	3	3	4
216	3	4	3	4	3	4	4	3	4
217	3	4	3	3	4	4	3	3	4
218	4	3	3	4	3	3	4	3	4
219	3	3	4	4	3	4	3	3	4
220	4	4	4	4	4	3	4	3	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	1
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	4	2	4
224	3	3	4	3	4	4	4	3	4
225	3	4	3	4	3	4	4	3	1
226	3	4	3	4	3	3	4	2	4
227	3	3	3	4	4	4	3	3	4
228	3	3	3	3	3	4	4	3	1
229	3	4	2	3	3	3	3	2	1
230	4	4	3	4	4	4	4	3	4
231	3	4	4	3	3	3	4	4	2
232	4	3	4	4	3	3	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	4	3	3	4	3	4
236	4	4	4	3	4	4	3	4	4
237	4	3	4	3	3	4	3	3	4
238	4	3	3	4	3	4	4	4	4
239	4	4	3	4	3	4	4	3	4
240	4	4	4	3	4	4	4	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4
243	4	4	4	4	4	3	4	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	1
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4

246	3	3	2	4	2	3	3	2	4
247	3	3	4	3	4	4	4	3	4
248	3	3	3	4	3	4	4	3	1
249	3	4	3	4	3	3	3	2	4
250	3	4	3	4	4	4	3	3	4
251	3	4	3	3	3	3	3	2	1
252	3	4	4	4	4	4	4	4	3
253	3	4	3	4	3	3	4	3	2
254	4	3	3	4	3	3	4	3	3
255	4	4	4	4	4	4	4	3	1
256	3	4	3	4	4	4	4	4	1
257	3	3	3	4	3	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	3	3	4	1
259	4	4	3	4	4	4	4	4	4
260	3	4	3	4	3	4	4	4	4
261	3	3	3	4	4	4	3	3	2
262	3	3	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	4	4	3	3	3	2	1
264	4	3	3	4	3	3	3	2	4
265	3	4	4	4	4	3	4	3	3
266	4	4	3	3	4	4	3	3	3
267	4	3	4	4	3	4	3	3	3
268	3	3	4	4	4	3	4	4	3
269	4	3	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	3	4	3	3	4
272	3	3	2	4	4	3	4	4	4
273	3	4	3	4	4	3	4	4	4
274	4	3	3	4	4	3	4	3	3
275	4	4	3	3	3	3	4	4	3
276	3	3	3	4	4	3	4	3	3
277	3	4	4	3	3	4	3	3	3
278	3	3	4	3	4	4	3	3	4
279	3	4	3	3	3	4	4	3	3
280	3	4	3	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	4	4	3	3
282	4	4	4	4	4	4	3	3	3
283	3	4	3	4	3	3	3	3	4
284	4	3	4	4	4	4	3	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	4	3	4	3	4	4	3	3
287	4	3	3	4	4	4	3	3	3
288	3	3	4	3	4	4	4	3	3

289	4	4	3	3	4	4	4	3	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	3
291	4	4	4	4	3	4	4	4	4
292	4	4	3	4	4	3	4	3	3
293	3	3	4	3	4	4	4	3	3
294	4	4	4	3	4	4	4	4	4
295	4	4	4	3	4	4	4	4	4
296	3	4	3	3	4	4	3	3	3
297	4	4	3	3	3	3	4	4	3
298	3	4	3	3	4	4	4	3	3
299	3	3	4	4	3	4	4	3	3
300	3	3	2	4	3	3	4	3	4
301	4	3	3	4	4	3	4	3	4
302	3	4	3	4	3	3	4	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	3
304	3	3	4	3	3	4	3	3	3
305	4	4	4	3	3	4	4	4	4
306	3	4	3	4	3	4	4	3	3
307	3	3	4	3	3	3	4	4	4
308	4	3	3	4	4	4	4	4	3
309	3	3	2	4	3	4	4	3	3
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	3	4	4	3	4	3	3	3
312	4	3	4	3	4	3	3	4	4
313	3	4	3	4	3	4	3	4	3
314	4	3	4	4	4	3	4	3	3
315	4	3	4	3	4	3	3	4	3
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	4	4	3	3	4	3
318	4	4	3	3	4	4	4	4	4
319	4	3	4	4	3	4	3	4	4
320	4	3	4	4	4	4	3	3	3
321	4	4	4	4	3	4	3	3	4
322	3	3	3	4	4	4	4	4	4
323	4	3	3	4	3	4	4	4	4
324	3	4	3	4	4	4	4	3	3
325	4	4	4	4	3	4	3	4	4
326	3	4	3	4	3	4	3	4	3
327	4	3	4	4	4	3	3	4	3
328	4	4	3	4	3	3	4	3	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	3	3	4	4	4	4	4
331	3	3	4	4	4	3	3	3	3

332	4	4	3	4	4	4	4	3	4
333	3	4	4	3	3	4	4	3	4
334	3	4	3	3	4	4	4	4	4
335	3	4	4	4	3	4	4	4	4
336	3	3	3	4	3	4	3	3	4
337	3	3	4	4	4	4	3	4	4
338	3	4	3	3	3	4	4	4	4
339	3	3	4	3	4	4	3	4	4
340	3	4	4	4	4	4	3	4	3
341	3	3	4	3	3	4	4	4	4
342	3	4	4	4	3	3	3	4	3
343	3	4	4	3	3	4	3	3	3
344	3	4	4	3	3	3	3	3	3
345	3	4	3	4	4	4	4	4	4
346	3	4	4	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	1244	1204	1242	1236	1253	1222	1224	1230	1234
NRR / Unsur	3.595	3.480	3.590	3.572	3.621	3.532	3.538	3.555	3.566
NRR tertbg/ unsur	0.399	0.386	0.398	0.397	0.402	0.392	0.393	0.395	0.396
*)									
3.557									
**) IKM Unit Pelayanan									
88.951									

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
U1	Persyaratan	3,60
U2	Prosedur	3,48
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	3,57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53
U7	Perilaku Pelaksana	3,54
U8	Sarana dan Prasarana.	3,55
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,57

IKM UNIT PELAYANAN :	88,95 SANGAT BAIK
-----------------------------	--------------------------

Pemalang, 3 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PEMALANG


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

