



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2022

I. Latar Belakang

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.

II. Maksud dan Tujuan

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pemalang.
2. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pemalang.
3. Terukurinya kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Perijinan pada Triwulan I tahun 2022.
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

III. Analisis dan Pembahasan

Selama periode Bulan Januari – Maret tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang telah

menerbitkan izin sebanyak 2.357 izin. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sampel yang diperlukan untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari jumlah izin terbit tersebut adalah 331 sampel. Berikut adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan I tahun 2022 :

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 - 76,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,46
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,33
U4	Biaya/Tarif	3,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51
U7	Perilaku Pelaksana	3,57
U8	Sarana dan Prasarana.	3,34
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,40

IKM UNIT PELAYANAN :	86,92
	BAIK

IV. Saran Perbaikan dari Masyarakat

1. Untuk meningkatkan lagi kecepatan waktu pelayanan
2. Tempat duduk untuk pemohon kurang
3. Tidak adanya kotak saran
4. Jam pelayanan hanya setengah hari
5. Tempat parkir kurang luas

V. Tidak Lanjut

1. Proses entry pendaftaran dan proses penyelesaian izin akan lebih di tingkatkan lagi
2. Karena masih adanya PPKM maka tempat duduk masih di beri jarak yang akhirnya tempat duduk jadi terbatas. Kedepan akan di tambah kursi agar semua pemohon bisa kebagian tempat duduk.
3. Kotak saran sudah ada, hanya mungkin penempatan kotak saran yang berada di pojok ruangan sering tidak terlihat oleh pemohon.
4. Karena masih adanya PPKM maka jam pelayanan belum bisa di buka sampai sore.

VI. Kesimpulan

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.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEMALANG

A circular official stamp in purple ink from the Kabupaten Pemalang government. The outer ring contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG'. The inner ring contains 'DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU'. A blue ink signature is written across the stamp. Below the stamp, the name and title of the official are printed.

KHAERON, SH, MM
Pembina Tk. I

NIP. 19680323 199003 1 012