

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT  
SEMESTER I  
TAHUN 2025**



## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Persyaratan dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sehingga dapat meningkatkan IKM pada semester berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara *offline* pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara *online* yaitu pada Website dan media Sosial Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pemalang, 25 Juni 2025  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PEMALANG



*[Handwritten Signature]*  
**KHAERON, SH, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680323 199003 1 012

## Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud	4
C. Tujuan	4
D. Prinsip	5
E. Manfaat	5
BAB II	
Pengumpulan Data SKM	6
A. Pelaksana SKM	6
B. Metode Pengumpulan Data	6
C. Jenis Layanan Yang Disurvei	7
D. Lokasi Pengumpulan Data	7
E. Waktu Pelaksanaan SKM	8
F. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	
Hasil Pengolahan Data Skm	10
Metode Pengolahan Data	10
Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	10
Jumlah Responden SKM	10
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	11
BAB IV	
Analisis Hasil SKM	13
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
B. Rencana Tindak Lanjut	14
C. Tren Nilai SKM	15
BAB V	
Kesimpulan	16
Lampiran I	
1. Kuesioner SKM	17
2. Instrumen Pengolahan Data	18
3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM	24
4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial	24
5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya	25
Lampiran II	
Rekapitulasi Laporan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024	25

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

### **B. Dasar**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Maksud dan Tujuan.**

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah :
  - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai persepsi pengguna layanan;
  - b. Mengidentifikasi harapan Masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### **D. Prinsip**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

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 antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui 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. Untuk mengetahui 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**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 050/015/DPMPSTP dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah.
2. Pelaksana, terdiri dari
  - a. Ketua; dan
  - b. Anggota
3. Sekretariat

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **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.

##### **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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### C. Jenis Layanan Yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi :

1. Layanan Izin Pemakaian Stadion Sirandu;
2. Layanan Izin Pemakaian Lapangan Mulyoharjo;
3. Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame;
4. Layanan Izin Operasional Panti;
5. Layanan Izin Pemakaman;
6. Layanan Izin Krematorium;
7. Layanan Izin Pendidikan Dasar;
8. Layanan Izin Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal;
9. Layanan Izin Pemakaian Alun-Alun;
10. Layanan Izin Pemakaian Taman Patih Sampun;
11. Layanan Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek Perdesaan dan Perkantoran dalam 1 (Satu) Daerah Kabupaten;
12. Layanan Surat Keterangan Penelitian;
13. Layanan Izin Tukang Gigi;
14. Layanan PKKPR Non Berusaha;
15. Layanan Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT);

Semua jenis layanan tersebut merupakan layanan yang ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Akan tetapi, *layanan yang disurvei tidak seluruh jenis layanan melainkan sebagian (diambil dari jumlah pemohon terbanyak) yaitu meliputi:*

1. *Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Solar Bersubsidi untuk Usaha Mikro*
2. *Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame; dan*
3. *Layanan Izin PKKPR Non Berusaha.*

### D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya.

Surveyor menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

#### **E. Waktu Pelaksanaan SKM**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan SKM pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Tanggal 20 Maret s.d 11 April Tahun 2025
2.	Pengumpulan Data	Tanggal 14 April s.d 16 Mei Tahun 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Tanggal 19 Mei s.d 5 Juni Tahun 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Tanggal 10 s.d 25 Juni Tahun 2025

#### **F. Penentuan Jumlah Responden**

Untuk menentukan jumlah responden yang akan disurvei, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima/pengguna layanan (jumlah pemohon) per jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 1.012 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester I Tahun 2025 adalah 278 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur layanan. 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 :

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

#### B. 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

#### C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 278 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	172 orang	61%
		PEREMPUAN	106 orang	39%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0 orang	0%
		SLTP	81 orang	29%
		SLTA	146 orang	53%
		DIII	32 orang	11%
		SI	19 orang	7%
		S2	0 orang	0%
3.	PEKERJAAN	PNS	2 orang	0.5%
		TNI	0 orang	0%
		SWASTA	96 orang	34.5%
		WIRUSAHA	117 orang	42%
		LAINNYA	63 orang	23%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BBM BERSUBSIDI	250 orang	90%
		LAYANAN REKLAME	14 orang	5%
		LAYANAN PKKPR	14 orang	5%

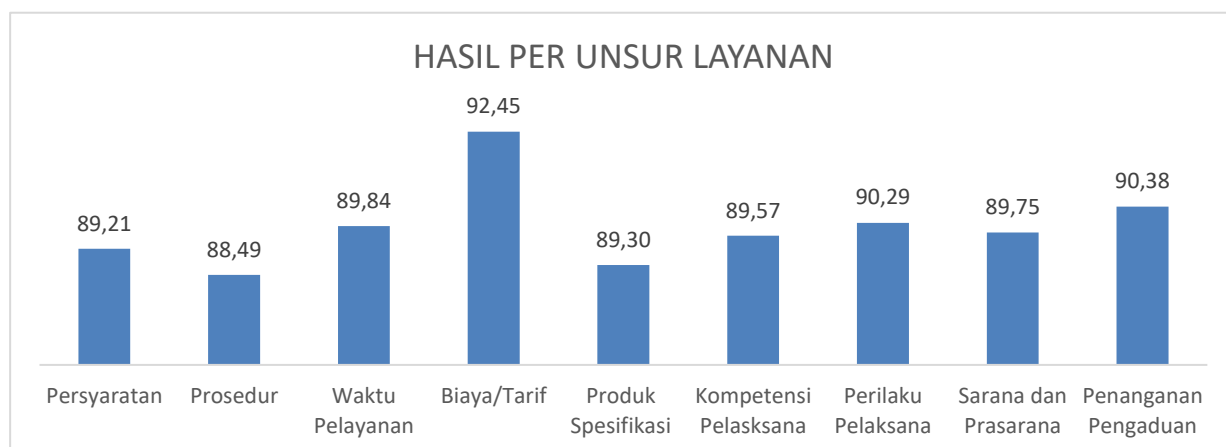
#### D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan izin pembelian bahan bakar minyak bersubsidi untuk usaha mikro Semester I Tahun 2025 sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan Izin Pembelian Bahan Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai per unsur SKM pada Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	89.21	88.49	89.84	92.45	89.30	89.57	90.29	89.75	90.38
<b>Kategori</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>Nilai = 89,83 Kategori = Sangat Baik</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai per Unsur SKM pada Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha



## BAB IV

### Analisis Hasil SKM

#### A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang sebagai berikut:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	89,21	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,49	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	89,84	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92,45	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,30	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,57	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,29	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89,75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	90,38	Sangat Baik
IKM		89,83	Sangat Baik

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha yaitu Unsur Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Persyaratan dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ;
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi

untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Penanganan Pengaduan dan Unsur Perilaku Pelaksana.

Beberapa permasalahan layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah kami inventarisir berdasarkan hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2025 dan berdasarkan pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi prosedur perizinan
2. Kurangnya pemahaman pemohon terhadap prosedur perizinan

## B. Rencana Tindak Lanjut


### 1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025



Dengan memperhatikan hasil SKM Semester I Tahun 2025 pada Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk Usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut :

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi Prosedur Perizinan	Semester II	Sekretaris Dinas
2.	Unsur Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan Perizinan	Semester II	Sekretaris Dinas
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Semester II	Sekretaris Dinas

### 2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

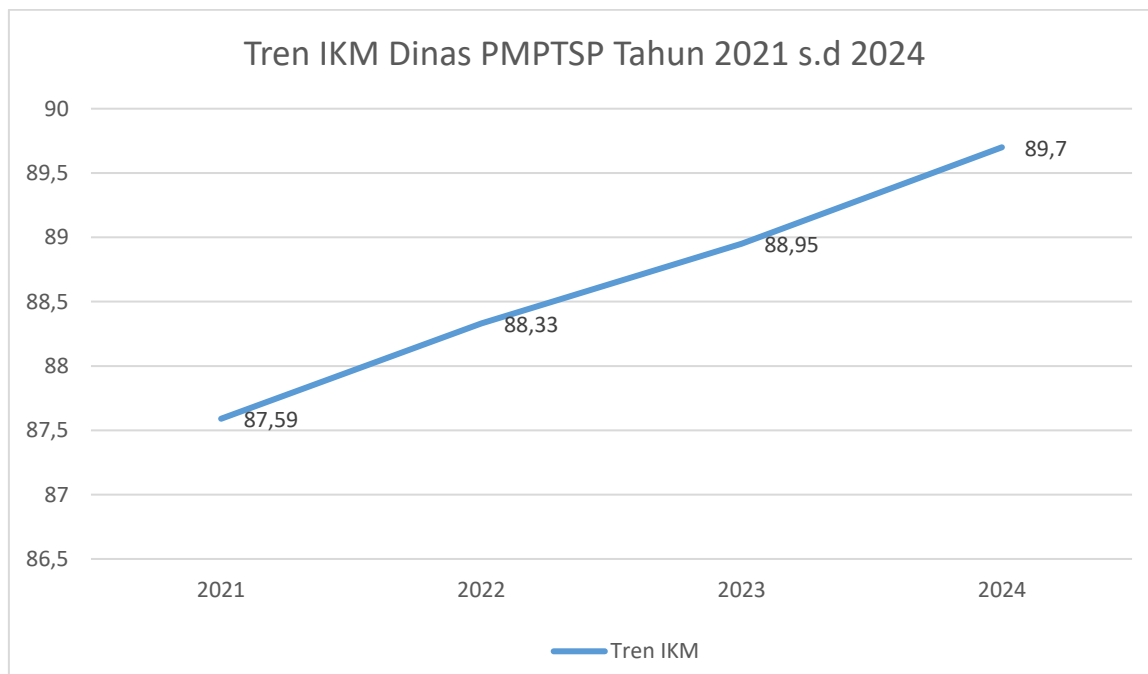
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester II Tahun 2024 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI /BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1	Sosialisasi dan Publikasi SOP	SUDAH	Semester I Tahun 2025	

2	Sosialisasi dan Publikasi SOP	SUDAH	Semester I Tahun 2025	
3	Implementasi Budaya Kerja	SUDAH (Pembinaan rutin pada semua pegawai saat apel pagi bersama)	Semester I Tahun 2025	

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui grafik berikut :



## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori Sangat Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Layanan Izin Pembelian Bahan Bakar Minyak Bersubsidi untuk usaha Mikro, Layanan Izin Penyelenggaraan Reklame, dan Layanan Izin PKKPR Non Berusaha adalah Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Persyaratan, dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan sebesar 0,13 dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2024 yang memperoleh IKM sebesar 89,70;
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024.

**LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PEMALANG**

1. Kuesioner SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DPMPTSP KABUPATEN PEMALANG**

---

Tanggal Survei: \_\_\_\_\_ Jam Survei:  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

---

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan      Usia ..... tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: .....(misal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</b></p> <p>a. Tidak sesuai      1</p> <p>b. Kurang sesuai      2</p> <p>c. Sesuai      3</p> <p>d. Sangat sesuai      4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</b></p> <p>a. Tidak kompeten      1</p> <p>b. Kurang kompeten      2</p> <p>c. Kompeten      3</p> <p>d. Sangat kompeten      4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</b></p> <p>a. Tidak mudah      1</p> <p>b. Kurang mudah      2</p> <p>c. Mudah      3</p> <p>d. Sangat mudah      4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah      1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah      2</p> <p>c. Sopan dan ramah      3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah      4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b></p> <p>a. Tidak cepat      1</p> <p>b. Kurang cepat      2</p> <p>c. Cepat      3</p> <p>d. Sangat cepat      4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b></p> <p>a. Buruk      1</p> <p>b. Cukup      2</p> <p>c. Baik      3</p> <p>d. Sangat baik      4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</b></p> <p>a. Sangat mahal      1</p> <p>b. Cukup mahal      2</p> <p>c. Murah      3</p> <p>d. Gratis      4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b></p> <p>a. Tidak ada      1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi      2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal      3</p> <p>d. Dikelola dengan baik      4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b></p> <p>a. Tidak sesuai      1</p> <p>b. Kurang sesuai      2</p> <p>c. Sesuai      3</p> <p>d. Sangat sesuai      4</p>	

## 2. Instrumen Pengolahan Data

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	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
10	3	4	3	4	4	4	3	2	4	
11	4	4	3	4	4	4	3	2	4	
12	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	2	4	4	2	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
25	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
26	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
40	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
41	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
42	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
43	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
44	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
45	3	3	3	4	4	3	4	3	4	

46	4	3	3	4	4	4	4	3	3
47	4	3	3	4	4	3	4	3	3
48	4	4	3	4	4	3	4	3	4
49	4	3	3	3	4	3	4	3	3
50	4	3	3	4	4	3	4	4	3
51	4	4	3	4	4	3	4	4	3
52	3	4	3	4	4	4	4	4	3
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	2	4	4	4	4	4	1
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	3
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3
58	4	4	4	3	3	4	4	4	4
59	4	4	4	3	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	3	4	4	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	4	4	4	3	4
65	3	4	3	3	4	4	4	2	4
66	3	4	3	4	4	3	4	3	4
67	3	4	4	4	4	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	3	4	4	4	4	3	4	2	3
71	3	4	4	4	4	3	4	2	3
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3
73	4	4	4	4	4	3	4	3	3
74	3	4	4	4	4	3	4	3	3
75	3	4	4	4	4	3	4	3	4
76	3	4	4	4	4	3	4	3	4
77	3	4	4	4	3	3	4	3	3
78	3	4	4	3	3	3	4	4	3
79	3	4	4	4	4	4	4	4	3
80	3	4	4	4	4	4	4	4	3
81	3	4	4	3	4	4	4	4	3
82	3	3	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	4	4	4	4	4	4	3
84	3	3	4	4	4	4	4	4	3
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	4	4	4	4	4	3
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	4	4	4	4	4	4	3
89	3	3	4	3	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	3	4	4	4	3
91	3	3	3	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	4	3	4	3	4	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	4	4	3
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	3	3	4	4	3

102	3	3	3	4	3	3	4	4	3
103	3	3	3	2	3	4	4	4	3
104	3	4	3	4	4	3	4	4	4
105	3	3	4	3	3	3	4	4	4
106	4	4	4	4	3	3	4	4	4
107	3	3	4	3	3	4	3	3	3
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	4	3	4	4	3
110	4	4	3	4	4	3	4	4	4
111	3	4	4	4	3	3	4	4	4
112	3	4	4	4	3	3	4	3	4
113	4	4	4	4	3	4	3	3	3
114	4	4	4	4	3	3	3	3	3
115	4	4	4	3	3	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	3	4	4	4	4	4
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4
119	3	4	3	3	4	4	4	4	4
120	4	4	3	3	4	4	4	4	4
121	4	4	3	3	4	3	4	4	4
122	4	4	3	3	4	4	3	4	4
123	4	4	3	3	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4
126	4	4	4	3	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	3	3
128	4	3	4	3	4	4	4	3	3
129	3	3	3	4	3	4	4	4	3
130	3	3	3	4	3	4	4	4	3
131	4	3	3	4	4	3	4	4	3
132	4	4	3	4	4	4	3	4	4
133	4	3	3	4	4	3	3	4	3
134	4	3	3	4	4	4	3	4	4
135	4	4	3	4	4	3	3	4	3
136	4	3	3	3	4	3	3	4	3
137	4	4	3	4	4	4	3	3	3
138	4	3	3	4	3	4	4	3	4
139	4	3	3	4	3	4	3	3	4
140	4	3	3	4	3	4	4	4	4
141	4	4	3	4	3	4	4	4	3
142	4	3	3	4	3	3	3	4	4
143	4	3	4	4	3	3	3	4	4
144	4	3	4	4	3	3	3	4	4
145	4	3	4	3	3	3	3	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	4	3	3	3	3	3
149	3	3	4	4	3	3	3	3	3
150	3	3	4	2	3	4	3	3	3
151	3	4	4	4	4	3	4	4	4
152	3	3	4	3	3	3	3	4	4
153	4	4	3	4	3	3	4	4	4
154	3	3	4	3	3	4	3	4	4
155	4	4	4	4	3	4	3	4	4
156	3	3	4	4	3	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	3	3	4	4

158	3	3	4	4	4	3	4	4	4
159	3	3	4	4	4	3	4	3	4
160	3	3	4	4	4	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	3	4	3	4	3	4	4
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4
166	4	4	3	4	3	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	4	3	4	4	4	4
169	3	3	4	4	3	4	4	3	4
170	4	3	4	4	3	4	4	4	4
171	4	3	4	4	3	3	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3
173	4	3	4	3	4	4	4	4	3
174	4	3	4	4	3	3	4	4	3
175	4	4	4	4	3	3	4	4	3
176	3	4	4	4	4	3	4	4	3
177	4	4	4	4	4	3	4	4	4
178	4	4	4	4	4	3	4	4	3
179	4	4	4	4	4	4	3	4	4
180	4	4	4	4	4	3	3	4	3
181	4	3	4	3	4	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	3	3	3
183	4	3	4	4	3	4	4	3	4
184	4	3	4	4	3	4	3	3	4
185	4	3	4	4	3	4	4	3	4
186	3	4	4	4	3	4	4	3	3
187	3	3	4	4	3	3	3	3	4
188	3	3	4	4	3	3	3	3	4
189	3	3	4	4	3	3	3	3	4
190	3	3	4	3	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	3	4
192	3	4	3	4	4	4	4	3	4
193	4	3	4	4	3	3	3	3	3
194	3	3	4	4	3	3	3	3	3
195	3	3	4	4	3	4	3	3	3
196	3	4	4	4	4	3	4	3	4
197	3	3	4	3	3	3	3	3	4
198	4	4	4	4	3	3	4	3	4
199	3	3	3	3	3	4	3	3	3
200	4	4	4	4	3	4	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	4	4	3
202	4	4	4	4	4	3	4	4	4
203	3	3	4	4	4	3	4	4	4
204	4	3	4	4	4	3	4	4	4
205	3	3	4	4	4	4	4	4	3
206	4	3	4	4	4	3	4	4	3
207	4	4	4	3	4	3	3	3	4
208	4	4	4	4	4	3	4	3	4
209	4	4	4	2	3	3	4	3	4
210	4	4	4	4	3	3	4	3	4
211	4	4	4	4	3	4	4	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	3	4
213	4	4	3	4	3	4	4	3	4

214	4	4	3	4	3	4	3	3	4
215	4	4	4	4	3	4	4	3	4
216	3	4	4	4	3	4	4	3	4
217	3	3	4	4	4	4	4	3	3
218	3	4	4	3	4	4	4	3	3
219	3	4	3	4	3	4	4	3	3
220	4	4	4	4	3	4	4	3	3
221	4	4	3	4	4	3	4	3	3
222	4	4	4	4	3	4	4	3	4
223	4	3	4	4	3	4	4	3	3
224	4	4	4	4	4	4	3	3	4
225	4	4	4	4	3	3	3	3	3
226	3	4	4	3	4	3	3	3	3
227	4	4	4	4	3	4	3	3	3
228	4	4	4	4	3	4	4	3	4
229	4	4	4	4	3	4	3	3	4
230	4	4	4	4	3	4	4	4	4
231	4	4	4	4	3	4	4	3	3
232	4	4	4	4	3	3	3	4	4
233	4	3	4	4	3	3	3	4	4
234	4	3	4	4	3	3	3	4	4
235	4	3	4	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	4	4	4	3	4
238	4	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	4	4	3	3	3	3	3
240	3	3	4	2	3	4	3	3	3
241	3	4	3	4	4	3	4	3	4
242	3	3	3	3	4	3	3	3	4
243	4	4	4	4	4	3	4	3	4
244	3	3	3	3	4	4	3	4	3
245	4	4	3	4	4	4	3	4	4
246	3	3	4	4	4	3	3	4	3
247	4	4	4	4	4	3	3	3	4
248	3	3	4	3	4	3	3	4	4
249	4	3	4	3	4	3	3	3	4
250	4	4	3	3	4	4	3	3	3
251	4	4	4	3	4	3	3	4	3
252	4	4	4	3	4	4	3	4	4
253	3	3	4	4	4	4	3	4	4
254	4	4	3	3	4	4	3	4	4
255	4	4	3	4	4	4	3	4	4
256	4	3	4	3	4	4	3	4	4
257	4	4	4	4	3	4	3	4	4
258	4	4	4	3	3	3	3	4	4
259	4	4	4	3	3	4	3	4	4
260	4	4	4	3	3	4	3	4	4
261	4	4	4	4	3	4	3	4	4
262	4	4	4	3	4	4	3	4	3
263	3	4	4	3	4	4	3	4	3
264	4	4	4	3	3	4	3	4	4
265	4	4	4	3	3	4	3	4	3
266	4	4	4	4	3	4	3	4	4
267	4	3	4	3	3	4	3	4	3
268	4	4	4	4	3	3	3	4	4
269	4	4	4	3	3	4	4	4	3

270	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
271	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
272	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
273	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
274	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
275	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
276	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
277	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
278	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	992	984	999	1028	993	996	1004	998	1005	
NRR / Unsur	3,568	3,540	3,594	3,698	3,572	3,583	3,612	3,590	3,615	
NRR tertbg/ unsur	0,396	0,393	0,399	0,410	0,396	0,398	0,401	0,398	0,401	*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) <b>89,828</b>

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,57
U2	Prosedur	3,54
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	3,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58
U7	Perilaku Pelaksana	3,61
U8	Sarana dan Prasarana.	3,59
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan	3,62

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>89,83</b>
	<b>SANGAT BAIK</b>

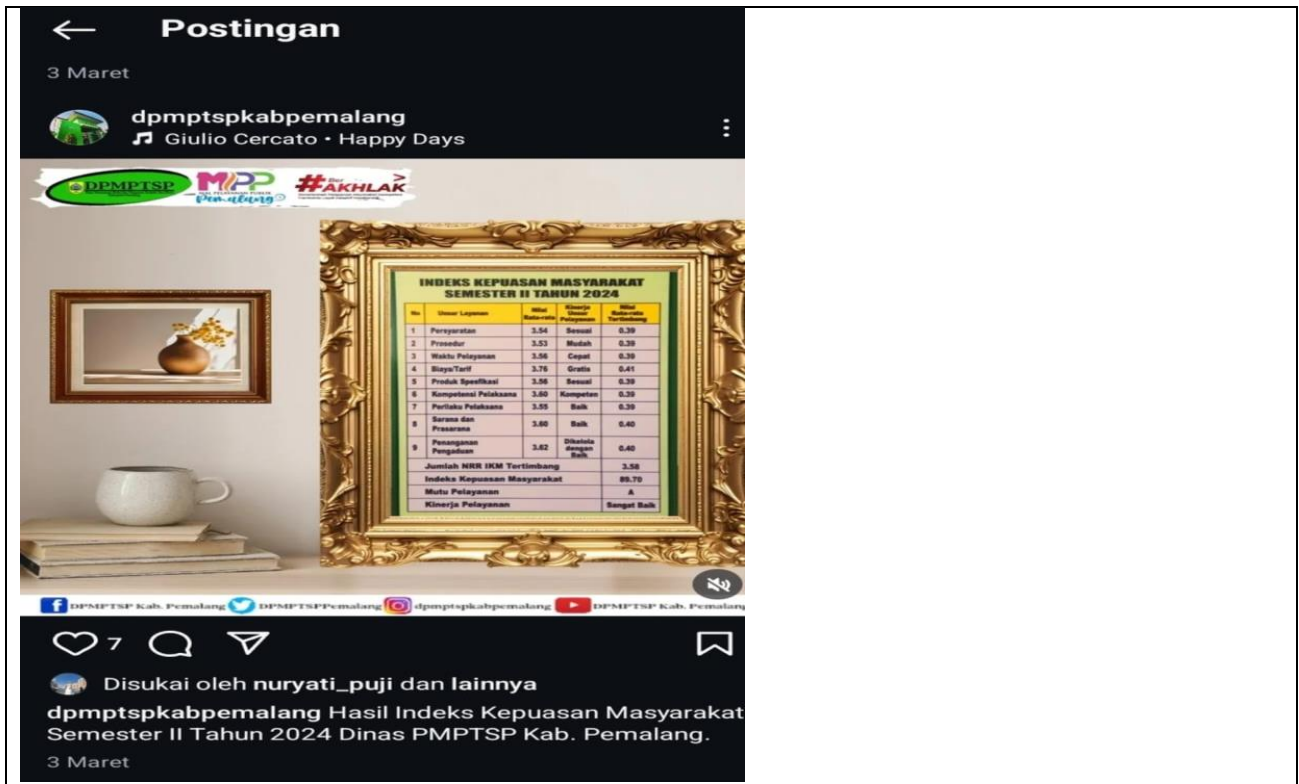
### 3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM



### 4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial

No	Unsur Layanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan	3.54	Sesuai	0.39
2	Prosedur	3.53	Mudah	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.56	Cepat	0.39
4	Biaya/Tarif	3.76	Gratis	0.41
5	Produk Spesifikasi	3.56	Sesuai	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.60	Kompeten	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.55	Baik	0.39
8	Sarana dan Prasarana	3.60	Baik	0.40
9	Penanganan Pengaduan	3.62	Dikelola dengan Baik	0.40
<b>Jumlah NRR IKM Tertimbang</b>				<b>3.58</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				<b>89.70</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Pelayanan</b>				<b>Sangat Baik</b>

No	Nama Dokumen	Aksi
1	IKM Tahun 2020	Unduh
2	IKM Tahun 2021	Unduh
3	IKM Trisulan I Tahun 2022	Unduh
4	IKM Semester I Tahun 2022	Unduh
5	IKM Semester II Tahun 2022	Unduh
6	IKM Trisulan I Tahun 2023	Unduh
7	IKM Semester I Tahun 2023	Unduh
8	IKM Semester II Tahun 2023	Unduh
9	IKM Trisulan I Tahun 2024	Unduh
10	IKM Semester I Tahun 2024	Unduh
11	IKM Trisulan III Tahun 2024	Unduh
12	IKM Semester II Tahun 2024	Unduh



5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya.

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1	Sosialisasi dan Publikasi SOP	SUDAH	Semester I Tahun 2025	
2	Sosialisasi dan Publikasi SOP	SUDAH	Semester I Tahun 2025	
3	Implementasi Budaya Kerja	SUDAH (Pembinaan rutin pada semua pegawai saat apel pagi bersama)	Semester I Tahun 2025	

