

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II
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 II 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 II Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bulan Juli sampai dengan Bulan Agustus 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 Produk Spesifikasi Layanan, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Waktu Penyelesaian 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, 10 November 2025
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEMALANG



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 2025	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 Juli sampai dengan Bulan Desember Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Tanggal 20 Agustus s.d 29 Agustus Tahun 2025
2.	Pengumpulan Data	Tanggal 1 September s.d 30 September Tahun 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Tanggal 1 Oktober s.d 17 Oktober Tahun 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Tanggal 20 Oktober s.d 10 November 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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 1.053 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 II Tahun 2025 adalah 287 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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

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 287 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	169 orang	58%
		PEREMPUAN	118 orang	42%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	8 orang	2%
		SLTP	85 orang	30%
		SLTA	116 orang	41%
		DIII	48 orang	17%
		SI	27 orang	9%
		S2	3 orang	1%
3.	PEKERJAAN	PNS	0 orang	0%
		TNI	0 orang	0%
		SWASTA	86 orang	29%
		WIRUSAHA	151 orang	52%
		LAINNYA	50 orang	19%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BBM BERSUBSIDI	245 orang	85%
		LAYANAN REKLAME	19 orang	6%
		LAYANAN PKKPR	23 orang	9%

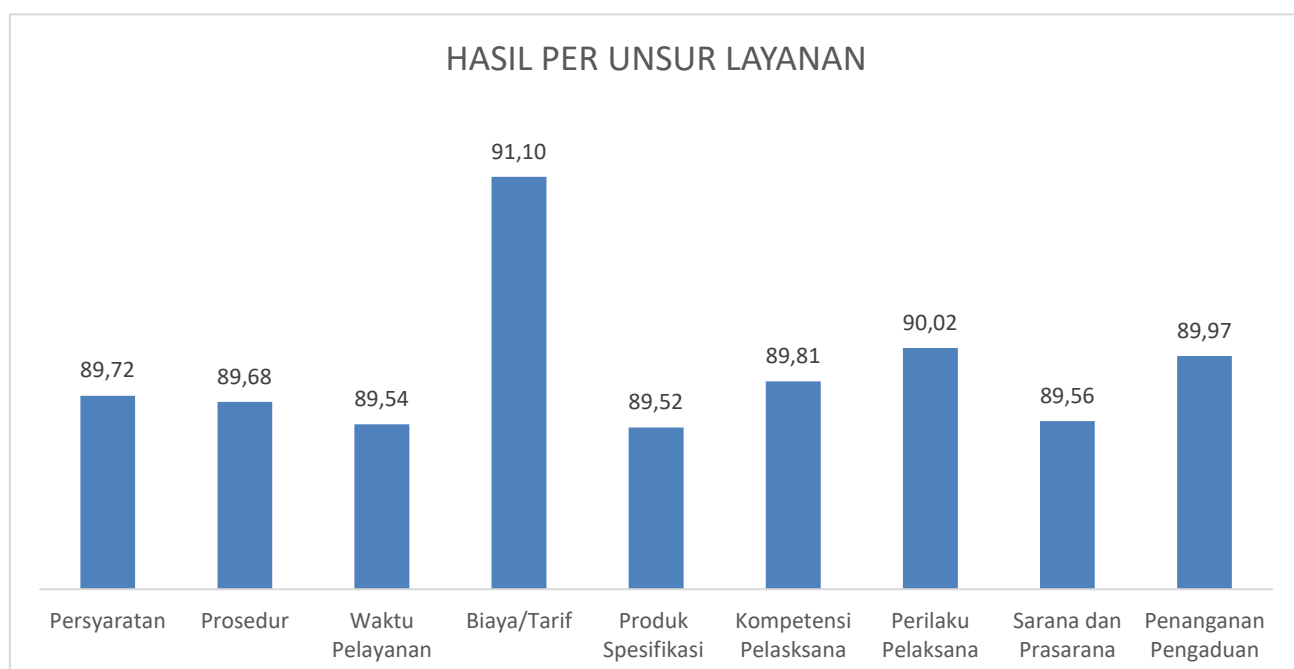
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan izin pembelian bahan bakar minyak bersubsidi untuk usaha mikro Semester II 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
IKM per unsur	89,72	89,68	89,54	91,10	89,52	89,81	90,02	89,56	89,97
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	Nilai = 89,88 Kategori = Sangat Baik								

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	89,72	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,68	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	89,54	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91,10	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,52	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,81	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,02	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89,56	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	89,97	Sangat Baik
IKM		89,88	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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Unsur Sarana dan Prasarana, dan Unsur Waktu Penyelesaian ;

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 Perilaku Pelaksana, dan Unsur Penanganan Pengaduan.

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

1. Kurangnya sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan
2. Kurangnya pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan perizinan
3. Belum optimalnya waktu penyelesaian pelayanan perizinan

B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

Dengan memperhatikan hasil SKM Semester II 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Semester I Tahun 2026	Sekretaris Dinas
2.	Unsur Sarana dan Prasarana	Optimalisasi Sarana dan Prasarana	Semester I Tahun 2026	Sekretaris Dinas
3.	Unsur Waktu Penyelesaian	Optimalisasi Waktu Penyelesaian	Semester I Tahun 2026	Sekretaris Dinas

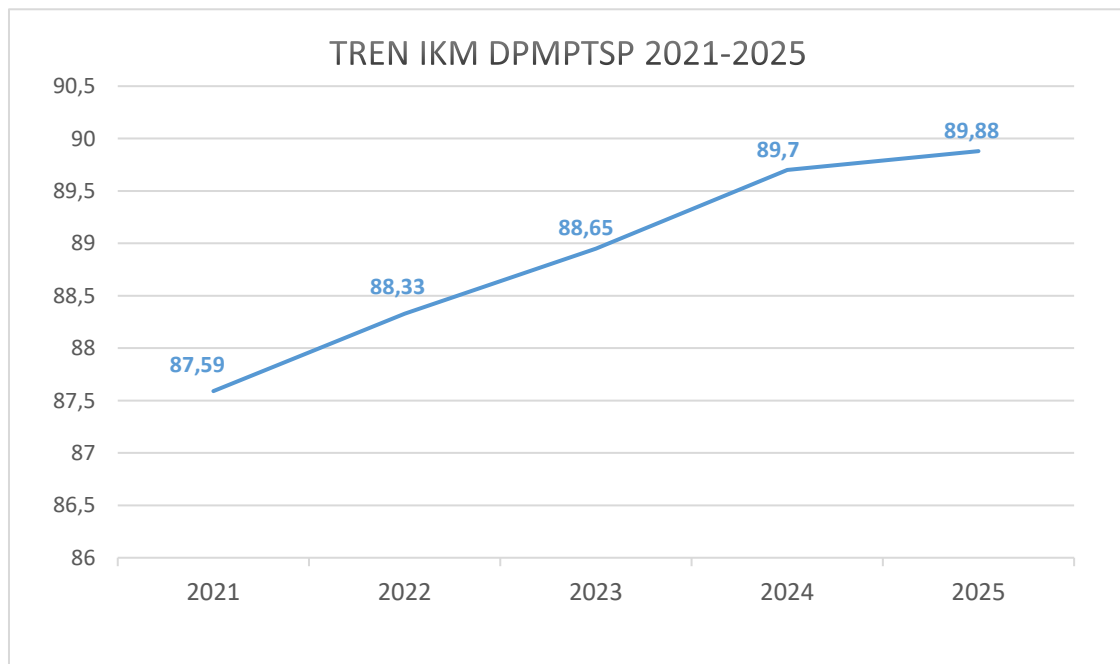
2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester I Tahun 2025 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI /BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1	Sosialisasi Prosedur Perizinan	SUDAH	Semester II	
2	Sosialisasi Persyaratan Perizinan	SUDAH	Semester II	
3	Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis	SUDAH	Semester II	

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 II 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Unsur Sarana dan Prasarana, dan Unsur Waktu Penyelesaian;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan sebesar 0,05 dibandingkan IKM pada Semester I Tahun 2025 yang memperoleh IKM sebesar 89,83;
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025.

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	4	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	3	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	3	3	4	3	3	4
230	4	4	4	4	3	4	4	4	4
231	4	4	4	3	3	4	4	3	3
232	4	4	4	4	3	3	3	4	4
233	4	3	4	3	3	3	3	4	4
234	4	3	4	3	3	3	3	4	4
235	4	4	4	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	3	4	4	4	3	4
238	4	4	3	3	3	3	3	4	3
239	4	4	4	3	3	3	3	3	3
240	4	4	4	3	3	4	3	3	3
241	4	4	3	3	4	3	4	3	4
242	4	4	3	3	4	3	3	3	4
243	4	4	4	4	4	3	4	3	4
244	3	4	3	3	4	4	3	4	3
245	4	4	3	3	4	4	3	4	4
246	4	4	4	3	4	3	3	4	3
247	4	4	4	3	4	3	3	3	4
248	4	4	4	3	4	3	3	4	4
249	4	4	4	3	4	3	3	3	4
250	4	4	3	3	4	4	3	3	3
251	4	4	4	3	4	3	4	4	3
252	4	4	4	3	4	4	3	4	4
253	4	4	4	3	4	4	3	4	4
254	4	4	3	3	4	4	3	4	4
255	4	4	3	3	4	4	3	4	4
256	4	4	4	3	4	4	4	4	4
257	4	4	4	3	4	4	3	4	4
258	4	4	4	3	3	3	4	4	4
259	4	4	4	3	4	4	3	4	4
260	4	4	4	3	3	4	4	4	4
261	4	4	4	3	3	4	3	4	4
262	4	4	4	3	4	4	3	4	3
263	4	4	4	3	4	4	4	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	3	4	4	3	4	4
267	4	4	4	3	3	4	3	4	3
268	4	3	4	3	3	3	3	4	4
269	4	4	4	3	3	4	4	4	3
270	4	4	4	3	3	3	4	4	4
271	4	4	4	3	4	4	3	4	2
272	4	3	4	3	3	4	3	4	3
273	4	3	4	3	3	4	4	4	4

274	4	3	4	3	4	4	3	4	4
275	4	4	4	3	4	4	4	4	3
276	4	4	4	3	4	4	3	4	3
277	4	4	2	3	4	4	3	4	3
278	4	3	3	3	4	4	3	3	3
279	4	2	3	3	4	4	3	3	3
280	3	4	3	3	4	4	3	4	3
281	4	3	2	3	4	4	3	3	2
282	3	4	4	3	4	4	3	4	3
283	4	3	3	3	4	4	3	4	3
284	4	3	4	3	4	4	3	3	3
285	4	3	3	3	4	4	4	4	3
286	4	3	4	3	4	4	3	4	3
287	4	3	4	3	4	4	4	4	3
ΣNilai /Unsur	1000	999	997	1013	996	999	1002	997	1001
NRR / Unsur	3,597	3,594	3,586	3,644	3,583	3,594	3,604	3,586	3,601
NRR tertbg/ unsur	0,399	0,399	0,398	0,404	0,398	0,399	0,400	0,398	0,400
IKM Unit Pelayanan									

*)
3,595

) **89,878

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	3,60
U2	Prosedur	3,59
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	3,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59
U7	Perilaku Pelaksana	3,60
U8	Sarana dan Prasarana.	3,59
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,60

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

IKM UNIT PELAYANAN :	89,88
	SANGAT BAIK

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM



4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PEMALANG
 Jl. Raya Mekar No. 11 Pematang Sari II, Kota/Pek. 02041 02041
 Website: www.satuportal.pemalang.go.id

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata2	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang
1.	Persyaratan	3,57	Sesuai	0,39
2.	Prosedur	3,54	Mudah	0,39
3.	Waktu Pelayanan	3,59	Cepat	0,39
4.	Biaya/Tarif	3,70	Gratis	0,41
5.	Produk Spesifikasi	3,57	Sesuai	0,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,58	Kompeten	0,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,61	Baik	0,40
8.	Sarana dan Prasarana	3,59	Baik	0,39
9.	Penanganan Pengaduan	3,62	Dikelola dengan baik	0,40
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,59
Indeks Kepuasan Masyarakat				89,83
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Pelayanan DPMPSTP Kabupaten Pemalang				Sangat Baik

PROFIL ▾ PPD KEGIATAN ▾ APLIKASI ELEKTRONIK ▾ REGULASI ▾ GERAL INVESTASI SAKIP ▾ JENIS PELAYANAN

MPP KABUPATEN PEMALANG KONTAK FAQ

IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	Nama Dokumen	
1	IKM Tahun 2021 Semester I	Unduh
2	IKM Tahun 2021 Semester II	Unduh
3	IKM Tahun 2022 Semester I	Unduh
4	IKM Tahun 2022 Semester II	Unduh
5	IKM Tahun 2023 Semester I	Unduh
6	IKM Tahun 2023 Semester II	Unduh
7	IKM Tahun 2024 Semester I	Unduh
8	IKM Tahun 2024 Semester II	Unduh
9	IKM Tahun 2025 Semester I	Unduh



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

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1	Sosialisasi Prosedur Perizinan	SUDAH	Semester II	
2	Sosialisasi Persyaratan Perizinan	SUDAH	Semester II	
3	Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis	SUDAH	Semester II	