DPMPTSP
KABUPATEN
JOMBANG

2025 LAPORAN SKM

TRIBULAN 2

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **3**
PENGUMPULAN DATA SKM **3**
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III **6**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN
1. Formulir Kueioner
2. Responden
3. Hasil Pengolahan Data Per Jenis Layanan
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melaui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link http://sukmasantri.jombangkab.go.id/. Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan baik laptop maupun menggunakan telepon genggam (*HP Android*).

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 3 jenis layanan, antara lain :

1. Fasiltasi Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha
2. Fasiltasi Layanan Pengaduan Masyarakat
3. Fasiltasi Pendampingan Pelaporan LKPM

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terbatas hanya jenis nama responden, kelamin dan usia responden serta no HP.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melaui unsur-unsur layanan yang meliputi :

a. **Persyaratan :** kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. **Biaya/ tarif** : biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : hasil / produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
f. **Kompetensi pelaksana** : pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pemberi layanan.
g. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. **Sarana dan prasarana** : kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan

Responden diberikan lima pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya “sangat mudah”, “mudah”, “kurang mudah” , “tidak mudah”, “sangat Sulit” untuk menilai unsur persyaratan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Periode Pelaporan periode tribulan I ini dimulai dari tanggal 1 April 2025 hingga 30 Juni 2025. Dengan menggunakan aplikasi SUKMASANTRI yang mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 223 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	57	25,56
		Perempuan	166	74,44
2.	USIA	< 20 Tahun	3	1,35
		20 – 29 Tahun	19	8,52
		30 – 39 Tahun	43	19,28
		40 – 49 Tahun	73	32,74
		>50 Tahun	85	38,12
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasiltasi Perizinan Berusaha dan Non Berusaha	212	95,07
		2. Fasiltasi Layanan Pengaduan Masyarakat	3	1,34
		3. Fasiltasi Pendampingan Pelaporan LKPM	8	3,59

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

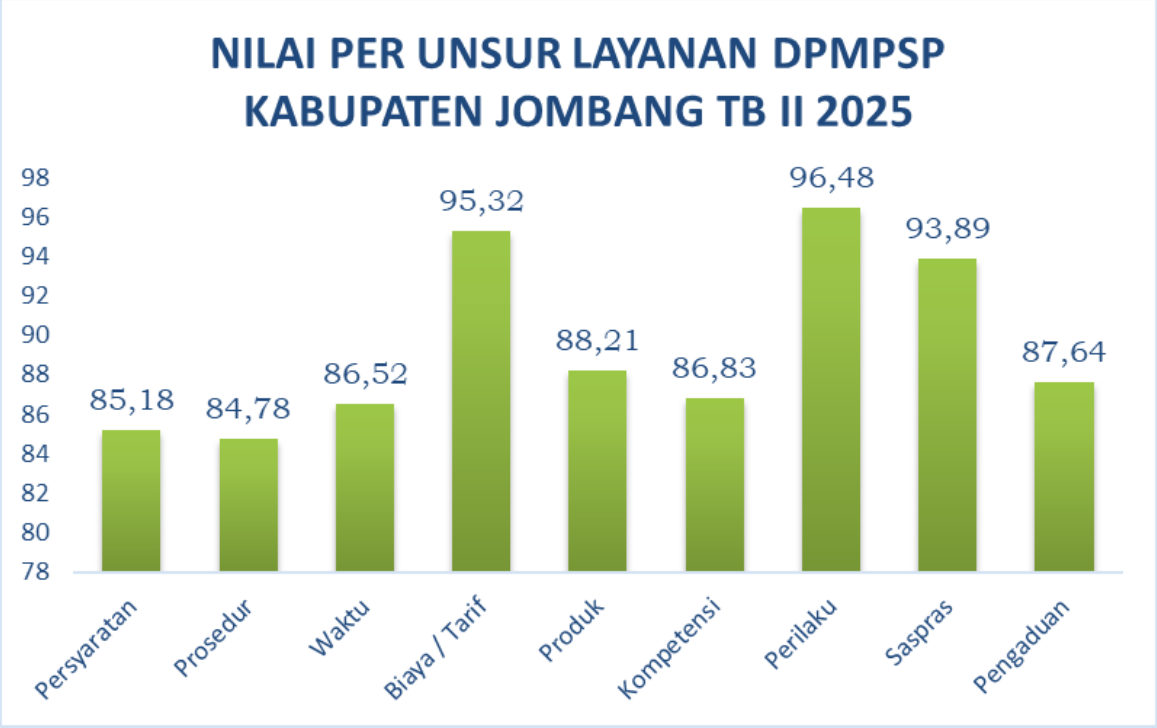
IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	85.18	84.78	86.52	95.32	88.21	86.83	96.48	93.89	87.64
Mutu Layanan per Unsur	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**A**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**89.37**								
Kinerja Unit Layanan	**(A atau Sangat Baik)**								

Keterangan :

U1 : Persyaratan
U2 : Prosedur
U3 : Jangka waktu
U4 : Biaya/Tarif
U5 : Produk Layanan
U6 : Kompetensi Petugas
U7 : Sikap Petugas
U8 : Sarana/Prasarana
U9 : Pengelolaan Pengaduan



BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 3 unsur layanan dengan nilai terendah dan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

a. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah :
    1. Prosedur (84.78)
    2. Persyaratan (85.18)
    3. Waktu (86.52)

b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah
    1. Perilaku Petugas (96.48)
    2. Biaya / Tarif (95.32)
    3. Saspras (93.89)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut : “Pelayanan agar terus ditingkatkan”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Prosedur Pelayanan yang berkaitan dengan layanan yang akan diakses oleh pengguna layanan dirasa masih belum begitu dipahami oleh pengguna layanan.
- Persyaratan Pelayanan yang dalam pelaksanaannya masih belom dipahami oleh pengguna layanan dan kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan yang berlaku.
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 3 kategori nilai terendah melalui diskusi internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2025				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Prosedur Pelayanan**	Monitoring dan evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan dengan mengkoordinasikan dengan dinas teknis terkait sehingga prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna layanan			√		**DPMPTSP**
2	**Persyaratan Pelayanan**	Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan dengan meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan yang berlaku			√		**DPMPTSP**
3	**Jangka Waktu Pelayanan**	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan mengkoordinasikan dengan dinas teknis terkait sehingga waktu penyelesaian pelayanan dapat dipersingkat			√		**DPMPTSP**

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021, Akan tetapi pada Tahun 2022 nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami penurunan dikarenakan diterapkannya system baru dimana penilaian dilakukan hanya beberapa bulan dari tanggal 1 Juli 2022 hingga 31 Oktober 2022, sehingga hasil yang didapat kurang optimal, akan tetapi meskipun mengalami penurunan nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih dalam katagori BAIK. Sedangkan untuk tahun 2023 nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami kenaikan yang signifikan yakni 89,93. Kemudian pada tahun 2024 untuk nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami kenaikan Kembali dengan nilai sebesar 91,08 dengan kategori Sangat Baik.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan II tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.37.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan jangka waktu pelayanan.

Jombang, Juli 2025

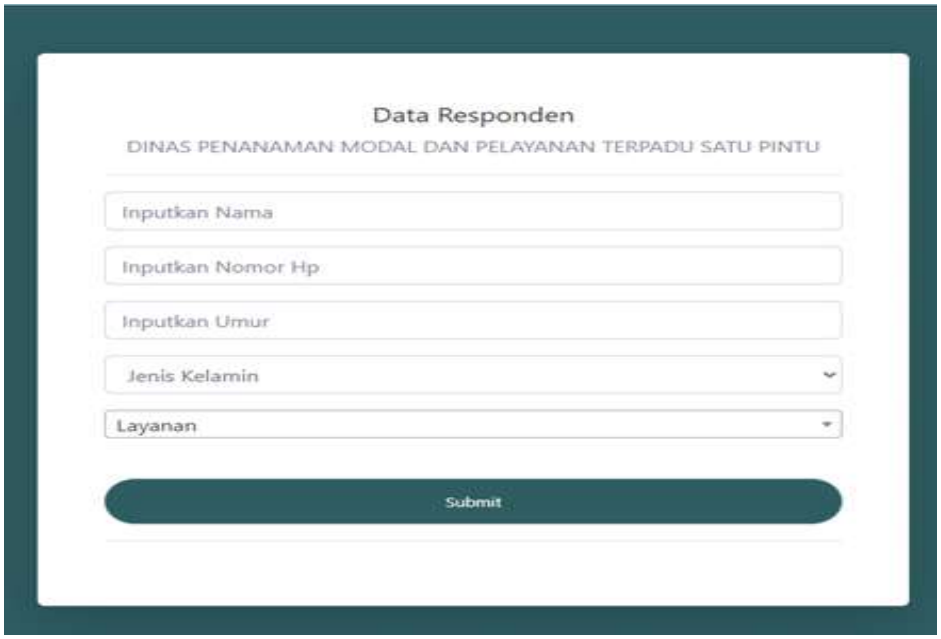
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JOMBANG

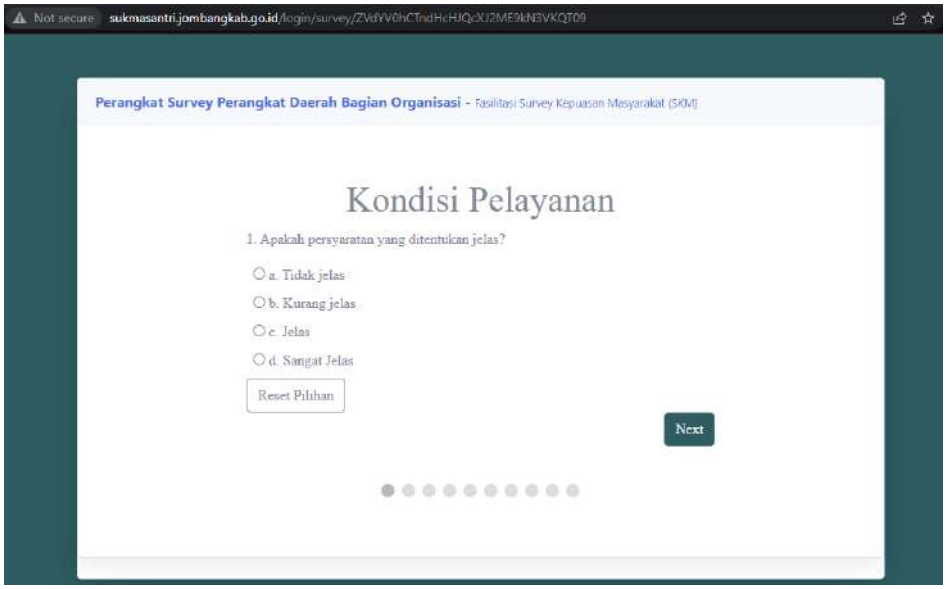
Dra. WOR WINDARI, Msi.
Pembina Utama Muda
NIP. 19731204 199202 2 004

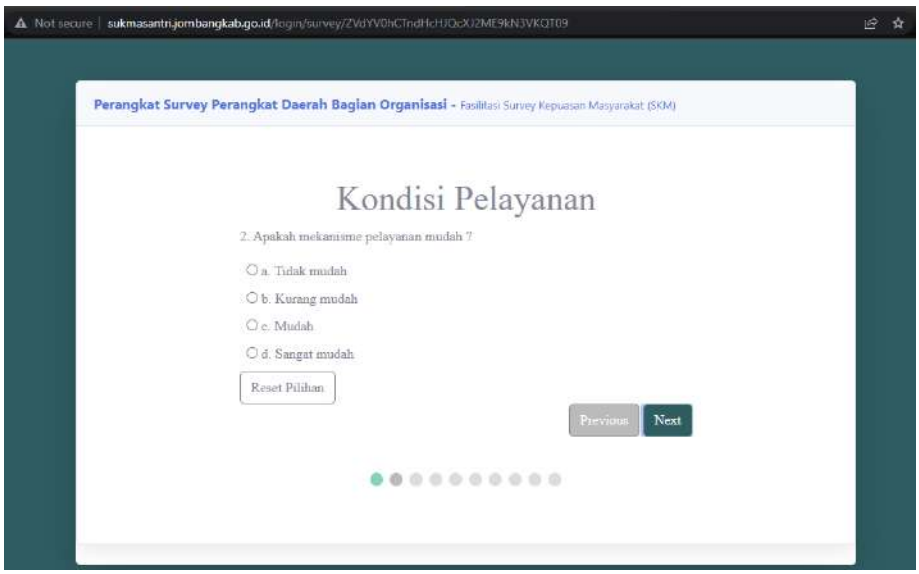
LAMPIRAN

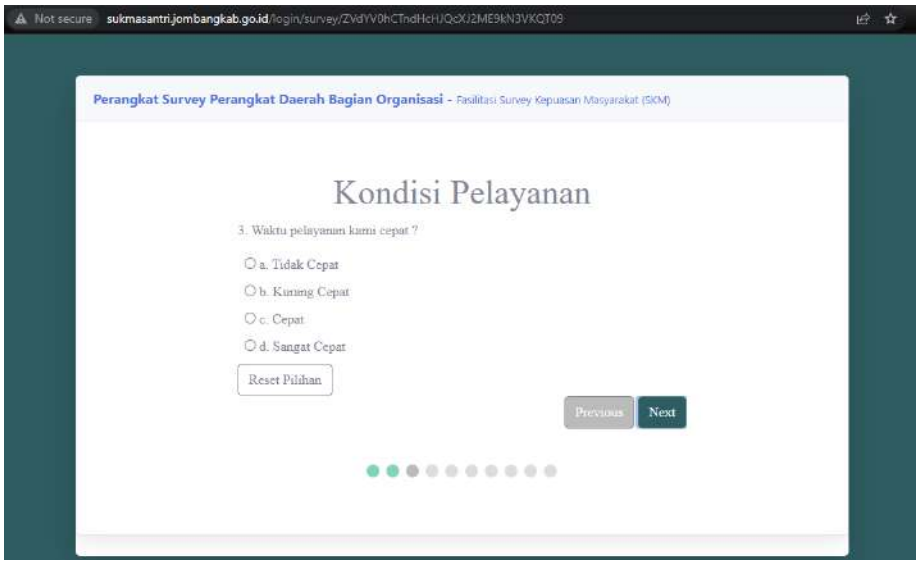
1. Formulir Kuesioner

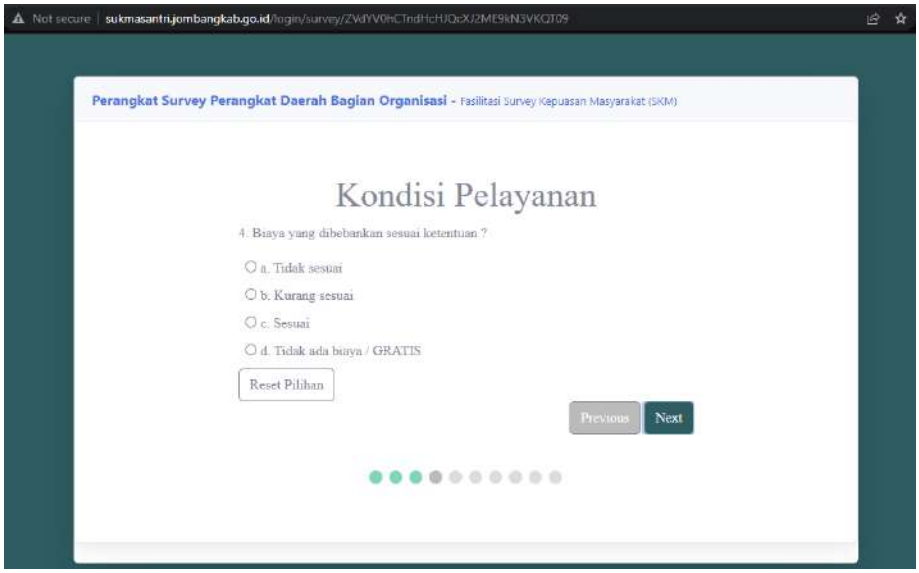
Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2025 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI

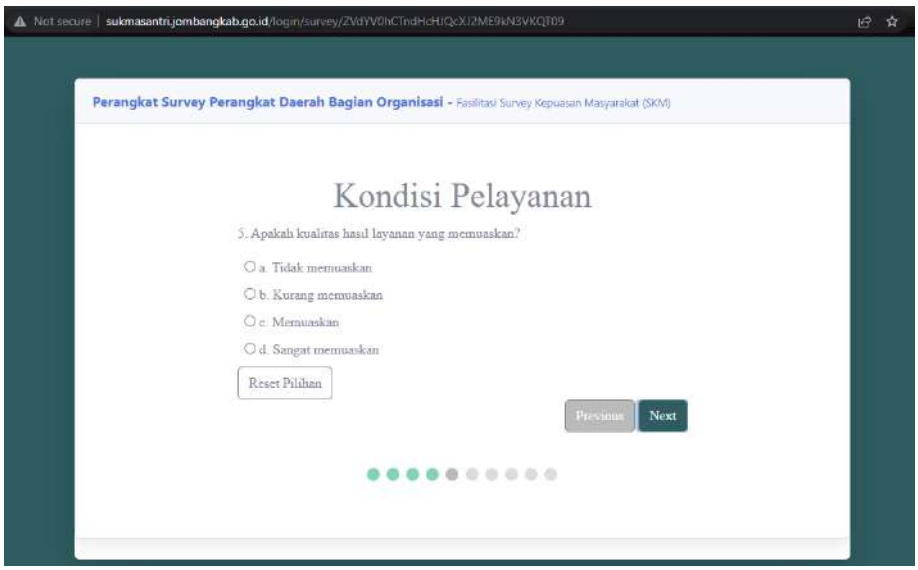


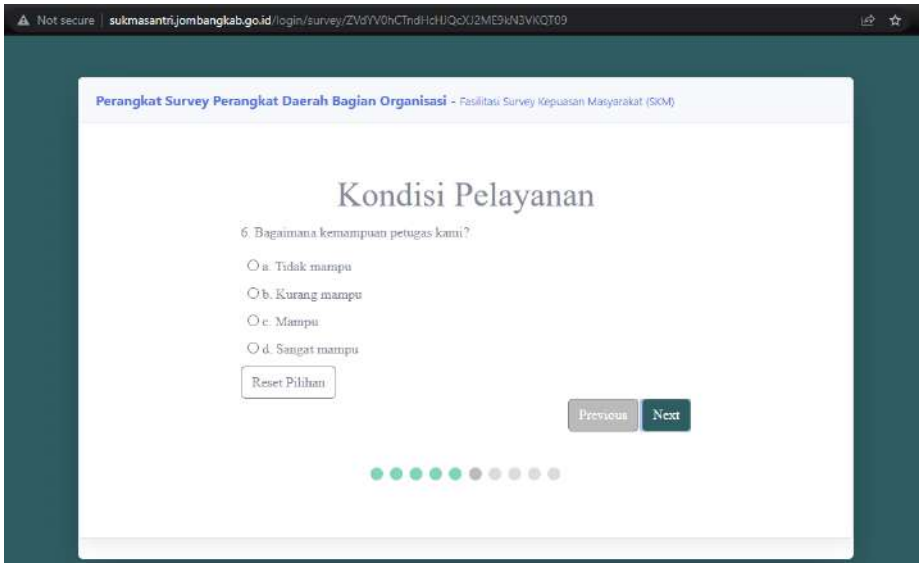


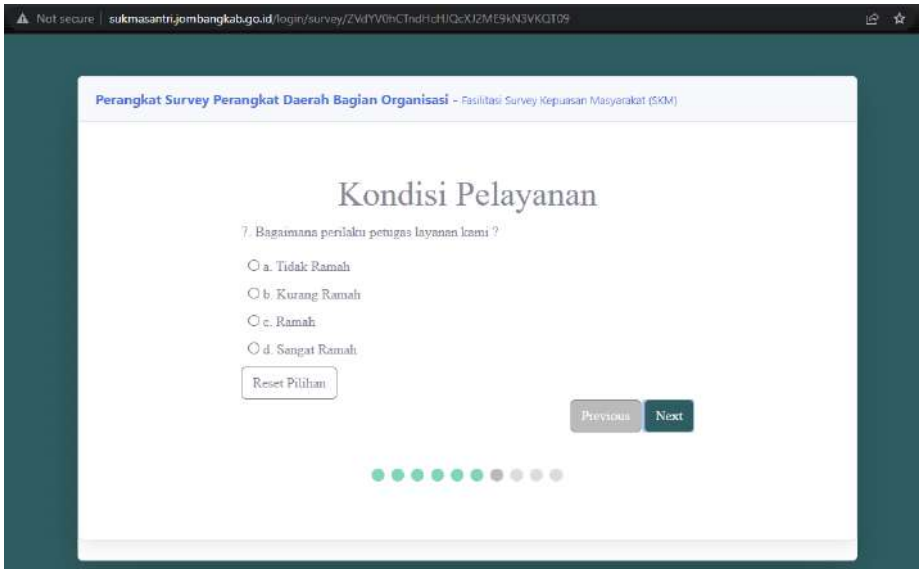

Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah
Reset Pilihan
Previous
Next

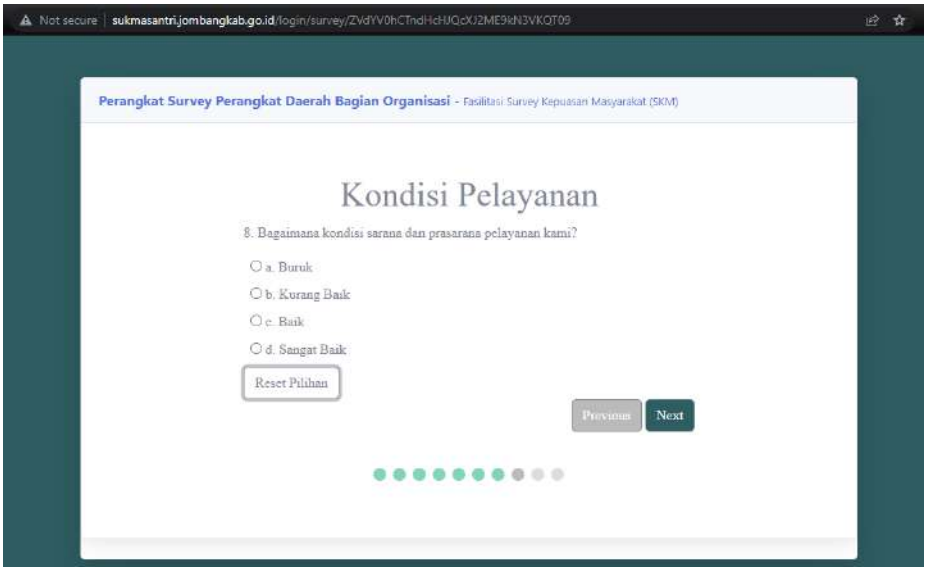

Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
3. Waktu pelayanan kami cepat ?
a. Tidak Cepat
b. Kurang Cepat
c. Cepat
d. Sangat Cepat
Reset Pilihan
Previous
Next

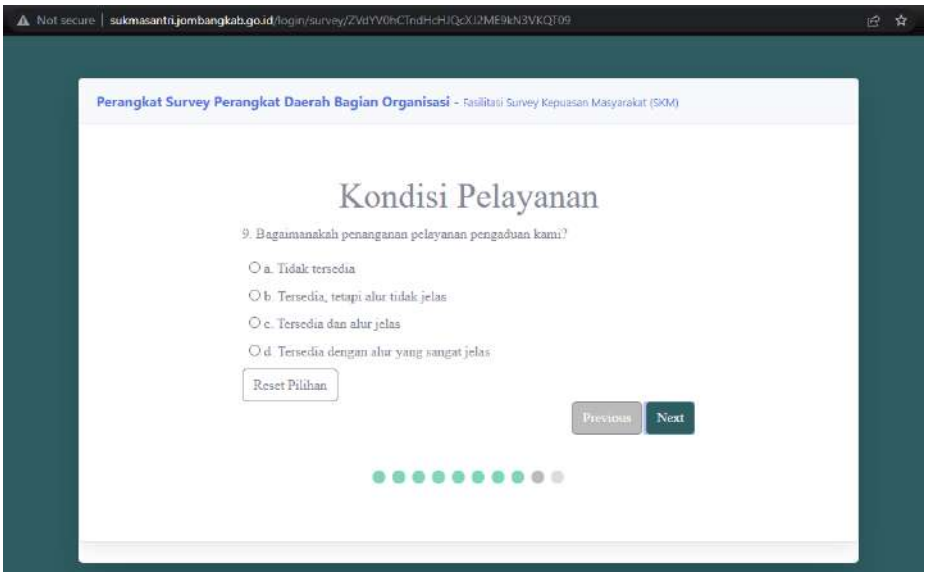

Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Tidak ada biaya / GRATIS
Reset Pilihan
Previous
Next

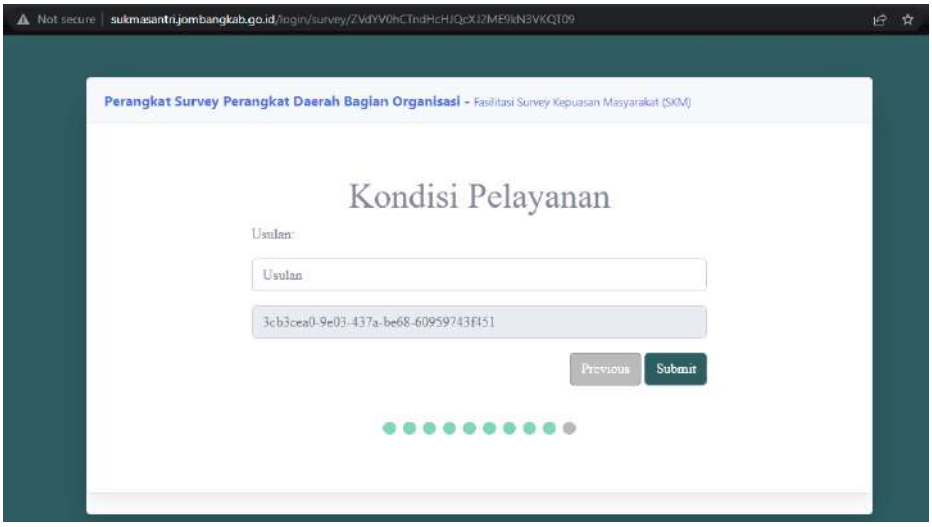

Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?
a. Tidak memuaskan
b. Kurang memuaskan
c. Memuaskan
d. Sangat memuaskan
Reset Pilihan
Previous
Next

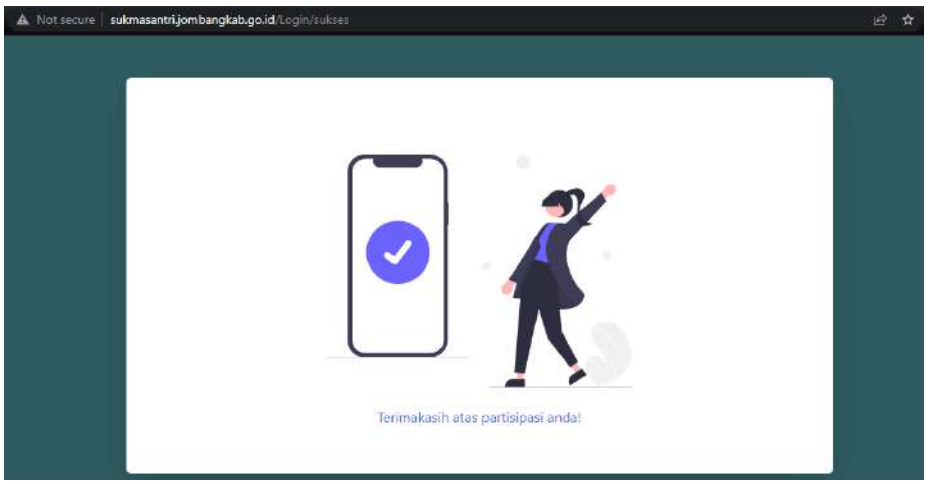

Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
6. Bagaimana kemampuan petugas kami?
a. Tidak mampu
b. Kurang mampu
c. Mampu
d. Sangat mampu
Reset Pilihan
Previous
Next


Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?
a. Tidak Ramah
b. Kurang Ramah
c. Ramah
d. Sangat Ramah
Reset Pilihan
Previous
Next


Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?
a. Buruk
b. Kurang Baik
c. Baik
d. Sangat Baik
Reset Pilihan
Previous
Next


Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?
a. Tidak tersedia
b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas
c. Tersedia dan alur jelas
d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas
Reset Pilihan
Previous
Next


Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09
Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kondisi Pelayanan
Usulan:
Usulan
3cb3cea0-9e03-437a-be68-60959743f151
Previous
Submit



2. RESPONDEN

adalah data responden Kabupaten Jombang yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal http://sukmasantri.jombangkab.go.id

Sebaran Umur Responden

Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Presentase (%)
1	Laki-laki	57 25.56%
2	Perempuan	166 74.44%

Kelompok Usia

Nomor	Kelompok Usia	Presentase
1	Kurang dari 20	3 1.35%
2	20-29	19 8.52%
3	30-39	43 19.28%
4	40-49	73 32.74%
5	Lebih dari 50	85 38.12%

Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasiltasi Perizinan Berusaha dan Non Berusaha

1. Fasilitasi pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	99.29	Sangat Baik
2	Prosedur	98.11	Sangat Baik
3	Waktu	96.46	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.47	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	96.93	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98.82	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	97.29	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.35	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		97.97	Sangat Baik

2. Fasilitasi Layanan Pengaduan Masyarakat

2. Fasilitasi Layanan Pengaduan Masyarakat

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	83.33	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	83.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik
IKM Per Jenis Layanan		86.11	Baik

3. Fasilitasi Pendampingan Pelaporan LKPM

3. Fasilitasi Pendampingan Pelaporan LKPM

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	81.25	Baik
2	Prosedur	81.25	Baik
3	Waktu	78.13	Baik
4	Biaya/Tarif	87.5	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84.38	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	90.63	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	84.38	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81.25	Baik
IKM Per Jenis Layanan		84.03	Baik

Hasil Pengolahan Data IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No.	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Layanan	Kinerjaa Layanan
1.	Fasiltasi Perizinan Berusaha dan Non Berusaha	99.29	98.11	96.46	98.47	96.93	98	98.82	97.29	98.35	97.97	Sangat Baik
2.	Fasilitasi Layanan Pengaduan Masyarakat	75	75	83.33	100	83.33	75	100	100	83.33	86.11	Baik
3.	Fasilitasi Pendampingan Pelaporan LKPM	81.25	81.13	78.13	87.5	84.38	87.5	90.63	84.38	81.25	84.03	Baik
	Nilai rata-rata per unsur	**85.18**	**84.78**	**86.52**	**95.32**	**88.21**	**86.83**	**96.48**	**93.89**	**87.64**	**89.37**	Sangat Baik

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JOMBANG

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JOMBANG

2025

BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90.57	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.11	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	88.21	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	94.48	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.58	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	90.59	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	93.51	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.42	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	92.23	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2025				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Jangka Waktu Pelayanan	• Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan mengkoordinasikan dengan dinas teknis terkait sehingga waktu penyelesaian pelayanan dapat dipersingkat	**v**				**DPMPTSP**
2	Prosedur Pelayanan	• Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan melakukan penyederhanaan terhadap prosedur pelayanan	**v**				**DPMPTSP**
3	Sarana dan Prasarana	• Monitoring dan evaluasi terhadap Saspras akan lebih diperbaiki dan diperbarui serta dilengkapi lagi untuk pemohon agar lebih bermanfaat untuk pemohon	**v**				**DPMPTSP**

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

NO.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Keterangan
1	Jangka Waktu Pelayanan	sudah	Monev Standar Pelayanan		100%
2	Prosedur	sudah	Membuat Video, Brosur dan Booklet terkait prosedur pelayanan		100%

3	Sarana Prasarana	sudah	Menyediakan Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan terintegrasi melalui MPP Kabupaten Jombang	 	100%

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah Waktu penyelesaian, Prosedur dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2024.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2023 nilai IKM 89.93 dan pada Tahun 2024 mengalami kenaikan yang signifikan yaitu 91.08.

Jombang, Juli 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JOMBANG

Dra. WOR WINDARI, Msi.
Pembina Utama Muda
NIP. 19731204 199202 2 004