



DPMPTSP KABUPATEN JOMBANG

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

PERIODE TRIBULAN 1
1 JANUARI 2025 -31 MARET 2025

2025



**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**



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



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 melalui 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. Fasilitasi Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha
2. Fasilitasi Layanan Pengaduan Masyarakat
3. Fasilitasi 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 melalui 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.



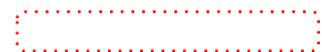
2.4 Waktu Pelaksanaan

Periode Pelaporan periode tribulan I ini dimulai dari tanggal 1 Januari 2024 hingga 31 Maret 2024. Akan tetapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan, aplikasi SUKMASANTRI sehingga 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 189 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	70	37,04
		Perempuan	119	62,96
2.	USIA	< 20 Tahun	2	1,06
		20 – 29 Tahun	34	17,99
		30 – 39 Tahun	51	26,98
		40 – 49 Tahun	51	26,98
		>50 Tahun	51	26,98
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasilitasi Perizinan Berusaha dan Non Berusaha	149	95,13
		2. Fasilitasi Layanan Pengaduan Masyarakat	0	0
		3. Fasilitasi Pendampingan Pelaporan LKPM	40	83,82

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

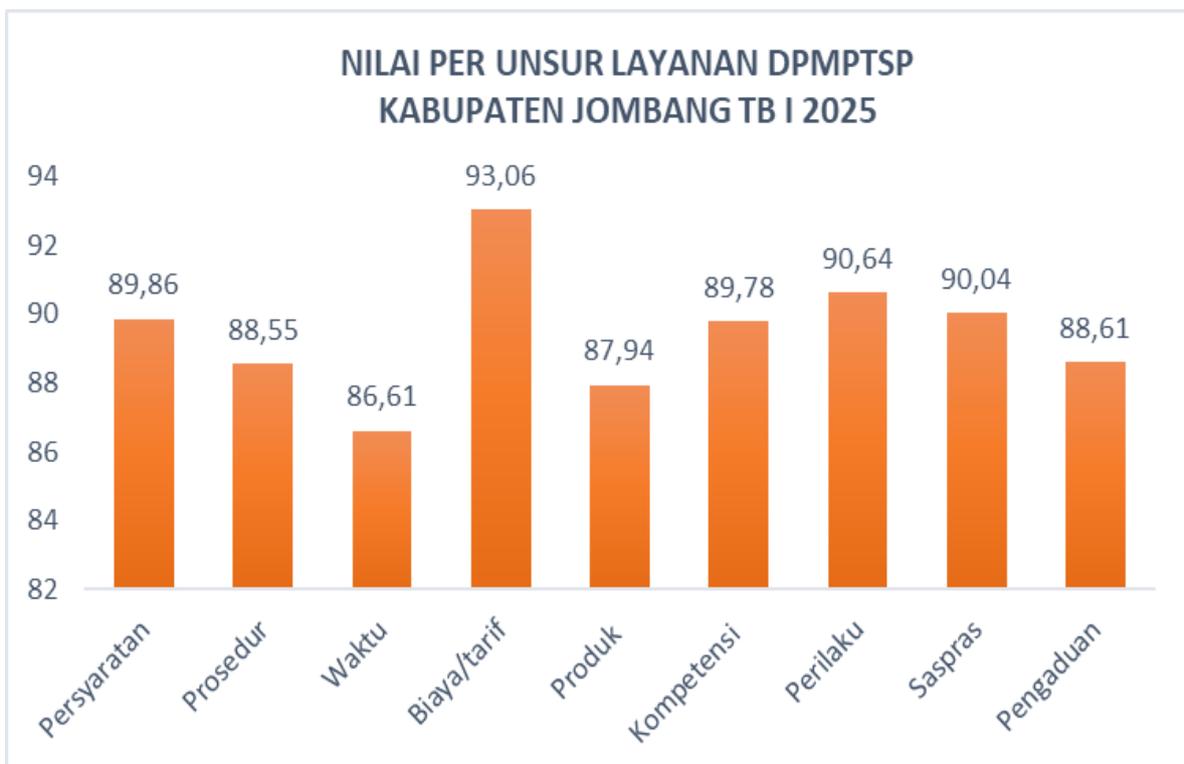


Hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	89.86	88.55	86.61	93.06	88.17	89.78	90.64	90.04	88.61
Mutu Layanan per Unsur	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89.48								
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. Waktu Pelayanan (86.61)
 2. Produk (87.94)
 3. Prosedur (88.55)
- b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah
 1. Biaya/Tarif (93.06)
 2. Perilaku Petugas (90.64)
 3. Saspras (90.04)

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 :

- Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan.
- Produk Spesifikasi Pelayanan yang dalam pelaksanaannya masih belum dipahami oleh pengguna layanan.
- Prosedur Pelayanan yang berkaitan dengan layanan yang akan diakses oleh pengguna layanan dirasa masih belum begitu dipahami 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	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan mengkoordinasikan dengan dinas teknis terkait sehingga waktu penyelesaian pelayanan dapat dipersingkat		√			DPMPTSP
2	Produk Spesifikasi Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap produk spesifikasi pelayanan dengan meningkatkan kualitas produk layanan		√			DPMPTSP
3	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan melakukan penyederhanaan terhadap prosedur pelayanan		√			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 I 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 89.48.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu pelayanan, produk spesifikasi pelayanan, dan prosedur pelayanan.

Jombang, April 2025

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JOMBANG**

The image shows a circular official stamp of the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. The stamp contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG' at the top, 'DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU' in the center, and 'CAMPUS' at the bottom. A blue ink signature is written over the stamp.

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



LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

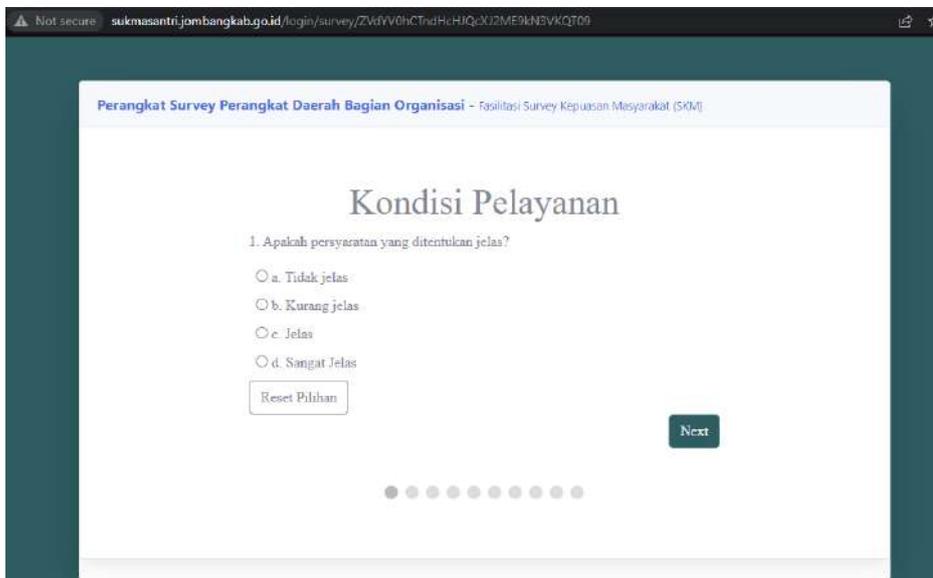
Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2025 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI



The screenshot shows a form titled "Data Responden" for the "DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU". The form contains the following fields:

- Inputkan Nama
- Inputkan Nomor Hp
- Inputkan Umur
- Jenis Kelamin (dropdown menu)
- Layanan (dropdown menu)

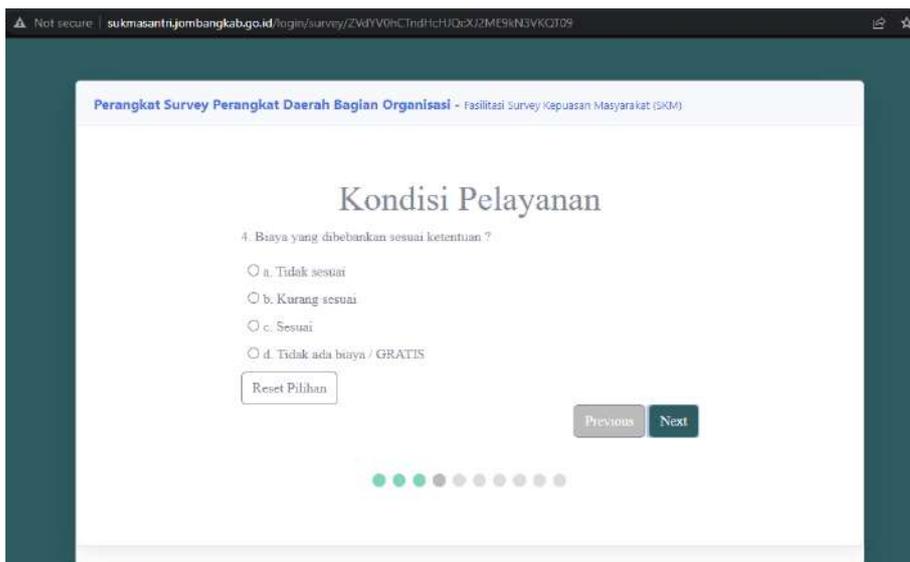
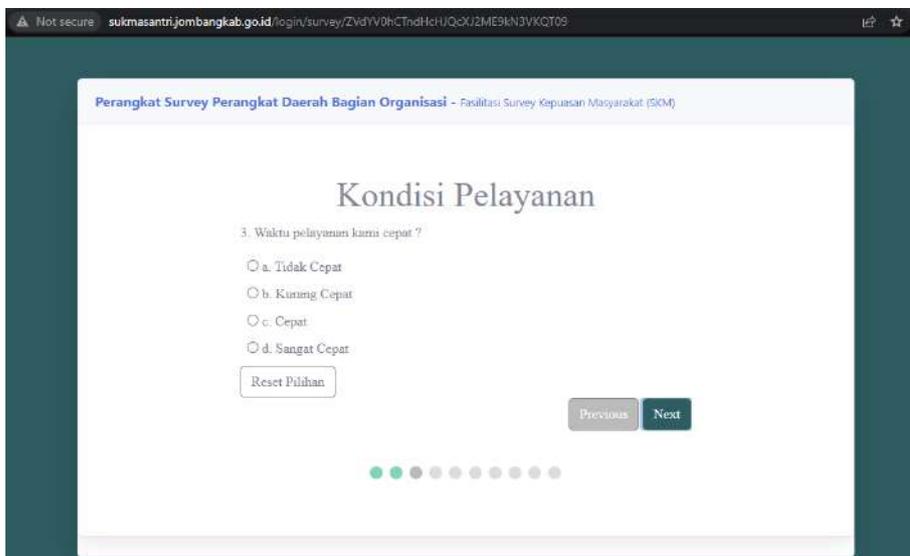
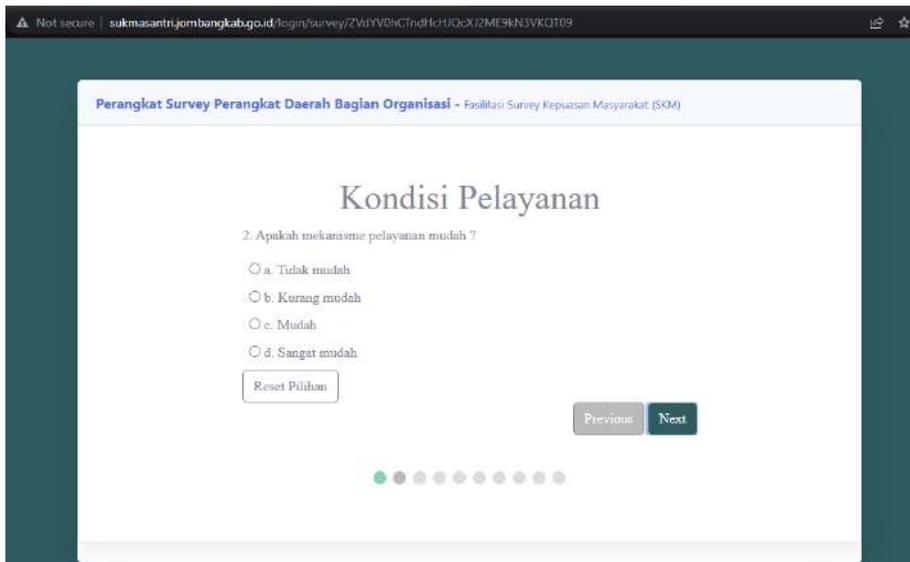
A "Submit" button is located at the bottom of the form.



The screenshot shows a survey question titled "Kondisi Pelayanan" with the following text: "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". The question has four radio button options:

- a. Tidak jelas
- b. Kurang jelas
- c. Jelas
- d. Sangat Jelas

There is a "Reset Pilihan" button and a "Next" button. A progress indicator at the bottom shows 10 dots, with the first dot filled.



Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZWdYV0hCTrd#HdHlQcXlZME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas 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/ZWdYV0hCTrd#HdHlQcXlZME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas 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/ZWdYV0hCTrd#HdHlQcXlZME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

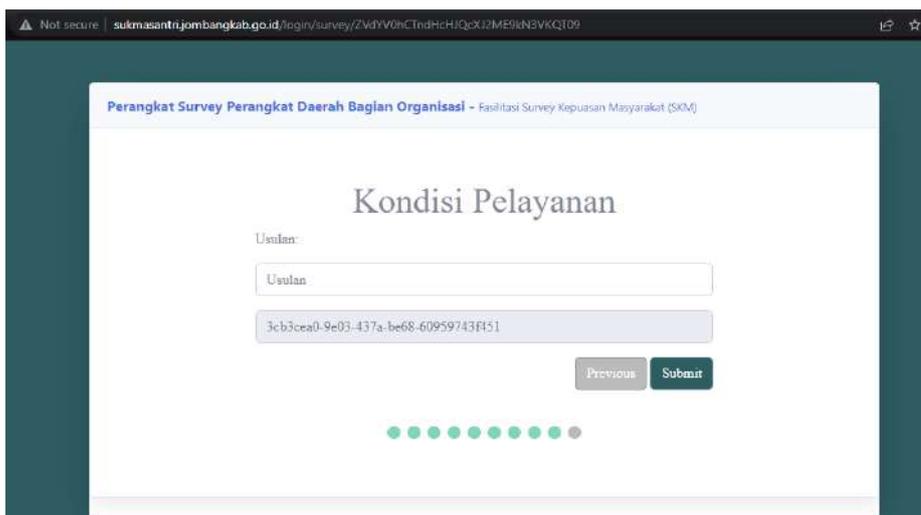
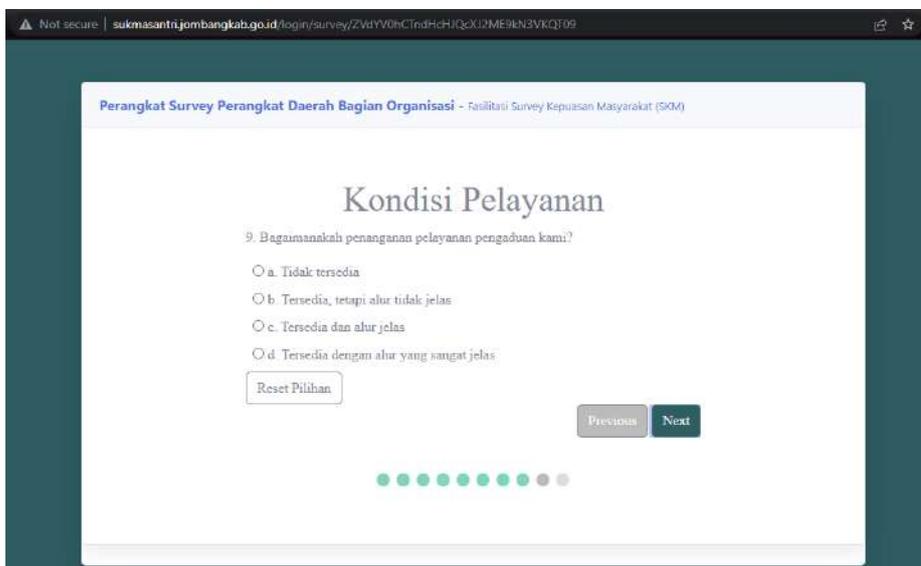
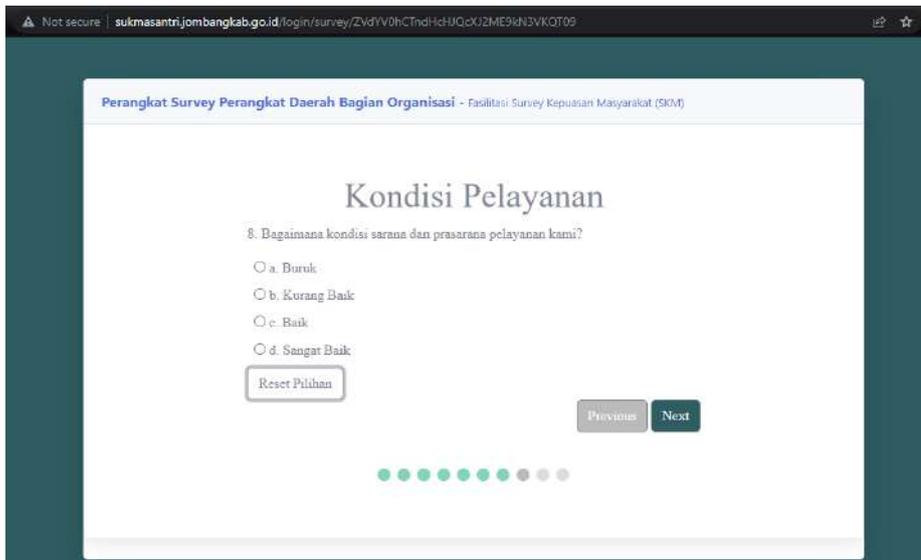
7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami?

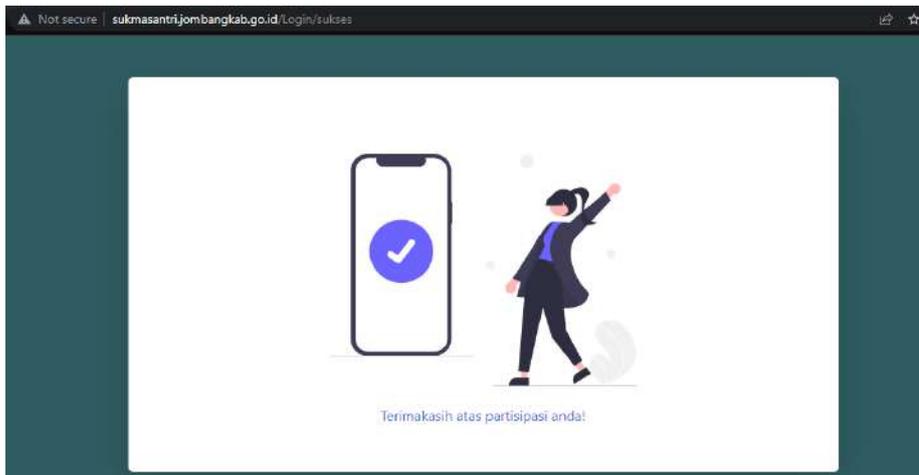
- a. Tidak Ramah
- b. Kurang Ramah
- c. Ramah
- d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous Next

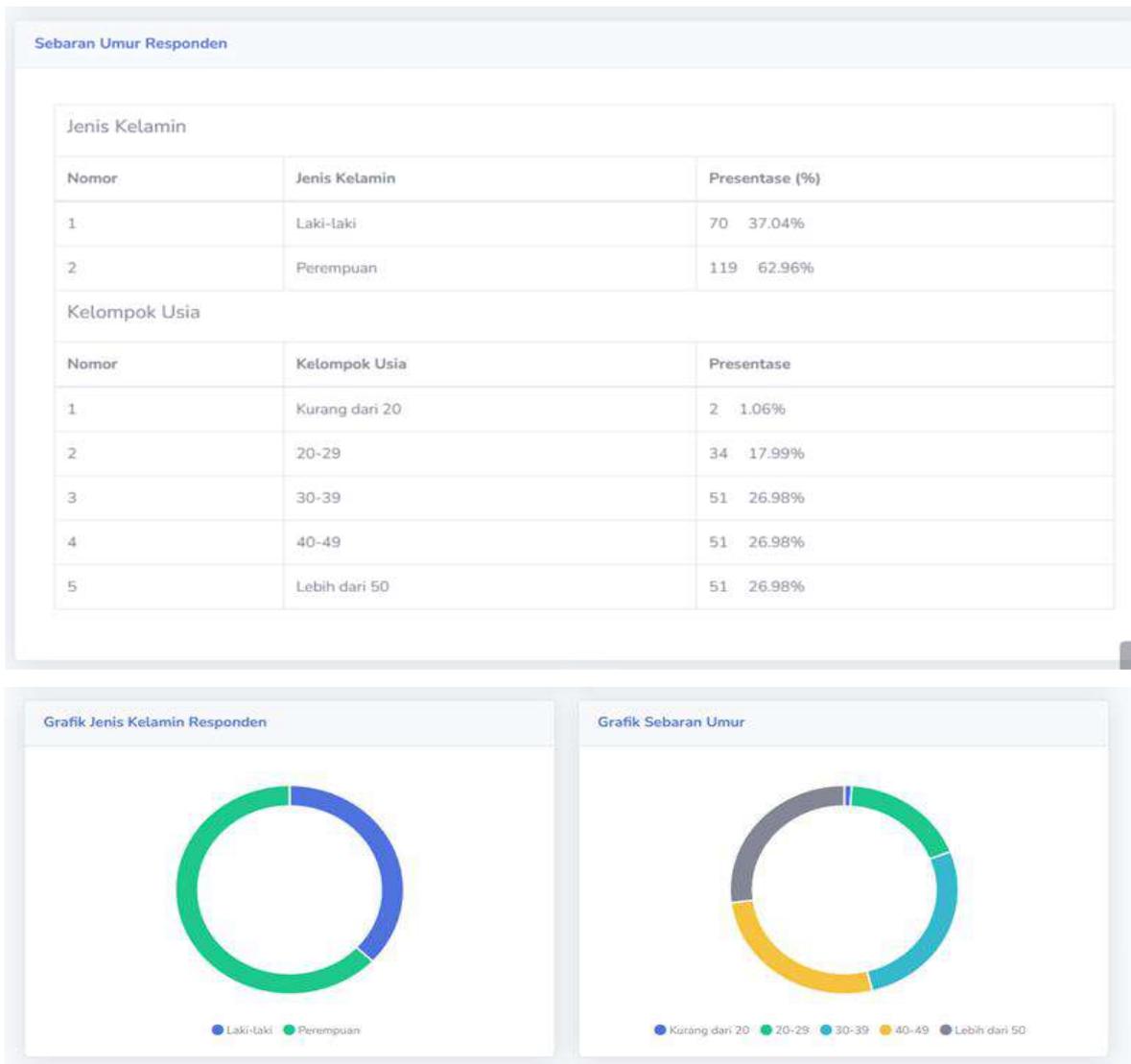






2. RESPONDEN

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



3. Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasilitas Perizinan Berusaha dan Non Berusaha

1. Fasilitas pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.97	Sangat Baik
2	Prosedur	93.96	Sangat Baik
3	Waktu	94.46	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.99	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94.46	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.81	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.64	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.95	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.97	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		95.13	Sangat Baik

2. Fasilitas Layanan Pengaduan Masyarakat

2. Fasilitas Layanan Pengaduan Masyarakat

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

3. Fasilitas Pendampingan Pelaporan LKPM

3. Fasilitas Pendampingan Pelaporan LKPM

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	83.75	Baik
2	Prosedur	83.13	Baik
3	Waktu	78.75	Baik
4	Biaya/Tarif	88.13	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81.88	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85.63	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.13	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81.25	Baik
IKM Per Jenis Layanan		83.82	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	89.68	91.77	91.77	96.13	91.77	94.68	96.29	93.71	93.23	93.23	Sangat Baik
2.	Fasilitasi Layanan Pengaduan Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
3.	Fasilitasi Pendampingan Pelaporan LKPM	83.75	83.13	78.75	88.13	81.88	83.75	85.63	88.13	81.25	81.25	Baik
	Nilai rata-rata per unsur	89.86	88.55	86.61	93.06	88.17	89.78	90.64	90.04	88.61	89.48	Sangat Baik

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



Alur Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kab Jombang

1. Scan Barcode

Scan Barcode penilaian IKM DPMPTSP Kabupaten Jombang atau Klik <http://bit.ly/ikmptspjbg>



3. jawab sesuai dengan "hati"

Karena Jawaban Anda menentukan Nilai Kualitas Layanan kami

2. Isilah data diri anda



Umur, Jenis Kelamin, No hp dan jenis Layanan yang dipilih untuk dinilai

4. Atas Partisipasinya Kami Sampaikan Terima Kasih

Karena Kepuasan Anda Adalah Komitmen Kami

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2024**



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

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JOMBANG

2025

BAB I

PENDAHULUAN

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 Tahun 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	A (Sangat 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	92,23	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	90,42	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

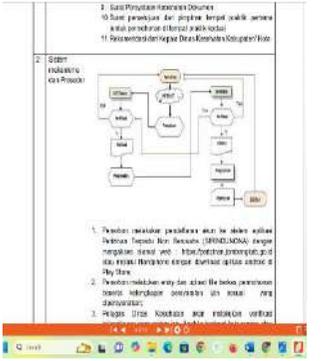
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Jangka Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan				√	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
2	Unsur 2 Produk, spesifikasi dan jenis pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap produk, spesifikasi dan jenis pelayanan (an)				√	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
3	Unsur 3 Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana				√	Dinas Penanaman Modal dan PTSP

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	Tantangan/Hambatan
1	Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan	Sudah	<p>Telah dilakukan rapat monitoring dan evaluasi internal terhadap jangka waktu pemberian pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waktu penyelesaian proses Izin dipercepat • Berkoordinasi dengan Dinas Teknis terkait izin teknis • Melakukan Sosialisasi terkait mekanisme Perizinan Berusaha dan Non Berusaha 	 	Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan

<p>2</p>	<p>Monitoring dan evaluasi terhadap produk, spesifikasi dan jenis pelayanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan monitoring dan evaluasi internal terhadap jangka produk, spesifikasi dan jenis pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat Brosur dan Booklet terkait prosedur pelayanan perizinan sesuai Perbub Nomor 86 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 59 Tahun 2021 • Untuk Jenis Izinnya disebarluaskan ke masyarakat melalui Website, Sosial Media, di tempel di Papan Reklame Halaman depan Kantor dpmptsp Kabupaten Jombang 	  	<p>Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan</p>
----------	---	--------------	--	--	---

3	Monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan rapat monitoring dan evaluasi internal terhadap Sarana dan Prasarana dengan Ruang Pelayanan, No. Antrian, dll.	  	Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan
---	---	-------	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. 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 unsur Jangka Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Sarana Prasarana, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2024.

Jombang, 6 November 2024

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Jombang**



**Dra. WOR WINDARI, M.Si.
NIP. 19731204 199202 2 004**

