



dinas
penanaman modal

ptsp

KABUPATEN SUKOHARJO

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO

TRIWULAN 2 TAHUN 2026



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat	5
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB II ANALISIS DATA SKM	10
2.1 Analisis Responden	10
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	13
2.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	15
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....6

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....8

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden8

Tabel 2.1 Analisis Responden.....10

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....11

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....13

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)15

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain :

- 1) Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- 2) Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- 4) Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- 5) Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- 6) Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara *online* dan *offline* demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Izin Ahli Gizi	<i>online & offline</i>
2	Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKN)	<i>online & offline</i>
3	Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta	<i>online & offline</i>
4	Izin Reklame	<i>online & offline</i>
5	Izin Terapis Wicara	<i>online & offline</i>
6	Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) Nonberusaha	<i>online & offline</i>
7	Pelayanan Surat Izin Praktik dokter umum	<i>online & offline</i>
8	Surat Izin Praktik Akupuntur	<i>online & offline</i>
9	Surat Izin Praktik Apoteker	<i>online & offline</i>
10	Surat Izin Praktik Bidan	<i>online & offline</i>
11	Surat Izin Praktik Dietisien	<i>online & offline</i>
12	Surat Izin Praktik Dokter Gigi	<i>online & offline</i>
13	Surat Izin Praktik Dokter Hewan Mandiri	<i>online & offline</i>
14	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis	<i>online & offline</i>
15	Surat Izin Praktik Elektromedis	<i>online & offline</i>
16	Surat Izin Praktik Fisioterapis	<i>online & offline</i>
17	Surat Izin Praktik Nutrisionis	<i>online & offline</i>
18	Surat Izin Praktik Penata Anestesi	<i>online & offline</i>
19	Surat Izin Praktik Perawat	<i>online & offline</i>
20	Surat Izin Praktik Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan	<i>online & offline</i>
21	Surat Izin Praktik Psikolog Klinis	<i>online & offline</i>
22	Surat Izin Praktik Radiografer	<i>online & offline</i>
23	Surat Izin Praktik Tenaga Sanitarian (Sipts)	<i>online & offline</i>
24	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	<i>online & offline</i>
25	Surat Izin Praktik Tenaga Teknologi Laboratorium Medik	<i>online & offline</i>
26	Surat Izin Praktik Terapis Gigi Dan Mulut	<i>online & offline</i>
27	Surat Izin Praktik Terapis Okupasional	<i>online & offline</i>
28	Surat Keterangan Kesesuaian Tata Ruang (Skktr)	<i>online & offline</i>
29	Surat Keterangan Penelitian (Skp)	<i>online & offline</i>
30	Surat Terdaftar Tenaga Penyehat Tradisonal	<i>online & offline</i>

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

- 1) Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- 4) Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- 9) Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 April 2026 - 04 April 2026	4
2	Pengumpulan Data	05 April 2026 - 30 Juni 2026	87
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Juni 2026 - 27 Juni 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Juni 2026 - 30 Juni 2026	3

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Izin Ahli Gizi	3	3
2	Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKN)	4	4
3	Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta	1	1
4	Izin Reklame	5	5
5	Izin Terapis Wicara	3	3
6	Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (Kkpr) Nonberusaha	3	3
7	Pelayanan Surat Izin Praktik Dokter Umum	30	30
8	Surat Izin Praktik Akupuntur	1	1
9	Surat Izin Praktik Apoteker	25	25
10	Surat Izin Praktik Bidan	18	18
11	Surat Izin Praktik Dietisien	1	1
12	Surat Izin Praktik Dokter Gigi	10	10
13	Surat Izin Praktik Dokter Hewan Mandiri	2	2
14	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis	5	5
15	Surat Izin Praktik Elektromedis	2	2
16	Surat Izin Praktik Fisioterapis	9	9
17	Surat Izin Praktik Nutrisisionis	3	3
18	Surat Izin Praktik Penata Anestesi	1	1
19	Surat Izin Praktik Perawat	75	75
20	Surat Izin Praktik Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan	13	13
21	Surat Izin Praktik Psikolog Klinis	2	2
22	Surat Izin Praktik Radiografer	4	4
23	Surat Izin Praktik Tenaga Sanitarian (Sipts)	10	10
24	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	25	25

25	Surat Izin Praktik Tenaga Teknologi Laboratorium Medik	15	15
26	Surat Izin Praktik Terapis Gigi Dan Mulut	5	5
27	Surat Izin Praktik Terapis Okupasional	2	2
28	Surat Keterangan Kesesuaian Tata Ruang (Skktr)	10	10
29	Surat Keterangan Penelitian (Skp)	2	2
30	Surat Terdaftar Tenaga Penyehat Tradisonal	5	5
Total		294	294

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 610 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	124	20.33%
		Perempuan	486	79.67%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	3	0.49%
		D1/D2/D3	264	43.28%
		D4/S1	258	42.3%
		S2	79	12.95%
		S3	6	0.98%
		ASN	82	13.44%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	1	0.16%
		Swasta	276	45.25%
		Wirausaha	8	1.31%
		Ibu Rumah Tangga	1	0.16%
		Pelajar/Mahasiswa	3	0.49%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.16%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	238	39.02%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	610	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

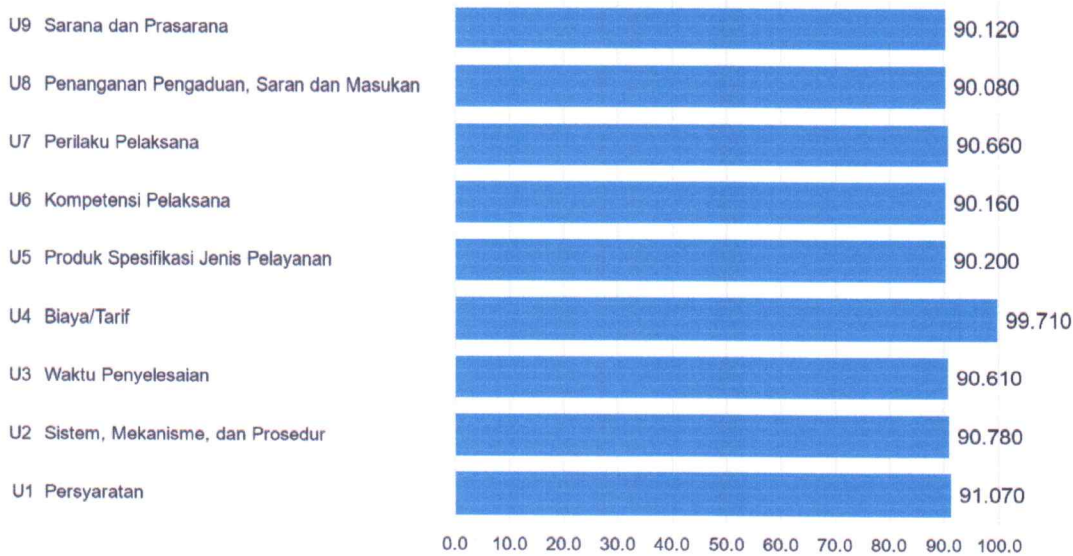
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan publik.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prose dur	Waktu	Biaya	Produ k	Komp etensi	Perilak u	Aduan	Sarpr as	IKM Per Jenis Layanan
1	Izin Ahli Gizi	2	87.50	87.50	87.50	100.00	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	88.89
2	Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKN)	11	97.73	100.00	97.73	100.00	97.73	97.73	97.73	100.00	90.91	97.75
3	Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4	Izin Reklame	6	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	99.53
5	Izin Terapis Wicara	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78
6	Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) Nonberusaha	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78
7	Pelayanan Surat Izin Praktik dokter umum	56	89.29	89.73	89.29	99.55	87.95	88.84	87.05	87.50	87.05	89.56
8	Surat Izin Praktik akupuntur	5	90.00	90.00	90.00	100.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	91.11
9	Surat Izin Praktik apoteker	76	92.11	90.46	90.79	99.67	90.46	91.12	90.79	90.13	90.13	91.75
10	Surat Izin Praktik bidan	44	90.91	90.91	93.75	100.00	88.07	89.20	89.20	88.64	89.77	91.19
11	Surat Izin Praktik dietisien	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
12	Surat Izin Praktik dokter gigi	20	95.00	91.25	93.75	100.00	93.75	90.00	95.00	93.75	91.25	93.75
13	Surat Izin Praktik Dokter Hewan Mandiri	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78
14	Surat Izin Praktik dokter spesialis	57	97.37	96.93	96.93	100.00	97.37	97.37	97.37	97.37	96.05	97.36
15	Surat Izin Praktik elektromedis	5	85.00	90.00	85.00	100.00	90.00	90.00	95.00	95.00	90.00	91.11
16	Surat Izin Praktik fisioterapis	11	90.91	90.91	86.36	100.00	86.36	86.36	88.64	88.64	88.64	89.67
17	Surat Izin Praktik nutrisisionis	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
18	Surat Izin Praktik penata anestesi	4	81.25	87.50	81.25	100.00	81.25	81.25	87.50	87.50	87.50	86.11
19	Surat Izin Praktik perawat	157	91.56	90.29	91.08	99.68	89.81	89.33	89.97	89.97	89.97	91.28
20	Surat Izin Praktik perekam medis dan informasi kesehatan	22	90.91	93.18	90.91	98.86	90.91	93.18	93.18	89.77	93.18	92.72
21	Surat Izin Praktik psikolog klinis	5	95.00	95.00	95.00	100.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.56
22	Surat Izin Praktik radiografer	4	100.00	100.00	87.50	100.00	100.00	87.50	93.75	87.50	81.25	93.06
23	Surat Izin Praktik Tenaga Sanitarian (SIPTS)	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78

24	Surat Izin Praktik tenaga teknis kefarmasian	75	85.00	86.33	83.33	99.67	86.67	87.00	88.00	86.00	88.00	87.78
25	Surat Izin Praktik tenaga teknologi laboratorium medik	14	89.29	92.86	89.29	98.21	89.29	89.29	91.07	91.07	91.07	91.22
26	Surat Izin Praktik terapis gigi dan mulut	21	89.29	86.90	91.67	100.00	89.29	88.10	88.10	85.71	88.10	89.67
27	Surat Izin Praktik terapis okupasional	2	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78
28	SURAT KETERANGAN KESESUAIAN TATA RUANG (SKKTR)	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
29	Surat Keterangan Penelitian (SKP)	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78
30	Surat Terdaftar Tenaga Penyehat Tradisional	2	87.50	87.50	87.50	100.00	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	88.89
Rerata IKM Per Unsur			91.07	90.78	90.61	99.71	90.20	90.16	90.66	90.08	90.12	91.48
IKM Unit Layanan			91.48									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Temuan kuantitatif tersebut sejalan dengan hasil analisis kualitatif dari kritik dan saran masyarakat, yang menyoroti kendala pada fasilitas pendukung serta sistem penyampaian aspirasi, antara lain :

- 1) Toilet sering mampet, dan tidak nyaman.
- 2) Koneksi internet dari wifi mohon agar dapat digunakan karena tulisan tersambung namun tidak dapat untuk akses web
- 3) Salut atas kecepatan respon yang ada pada apikasi layanan, sangat cepat dan mudah untuk merespon sistem layanan.
- 4) Transparansi dan kesesuaian biaya yang timbul pada sistem aplikasi layanan sudah sangat sesuai dengan harapan pemohon, tinggal untuk di pertahankan.
- 5) Mohon untuk di pertahankan atas kesesuaian biaya dan intergritas petugas dalam memberikan layanan sangat sesuai dengan harapan pemohon.

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

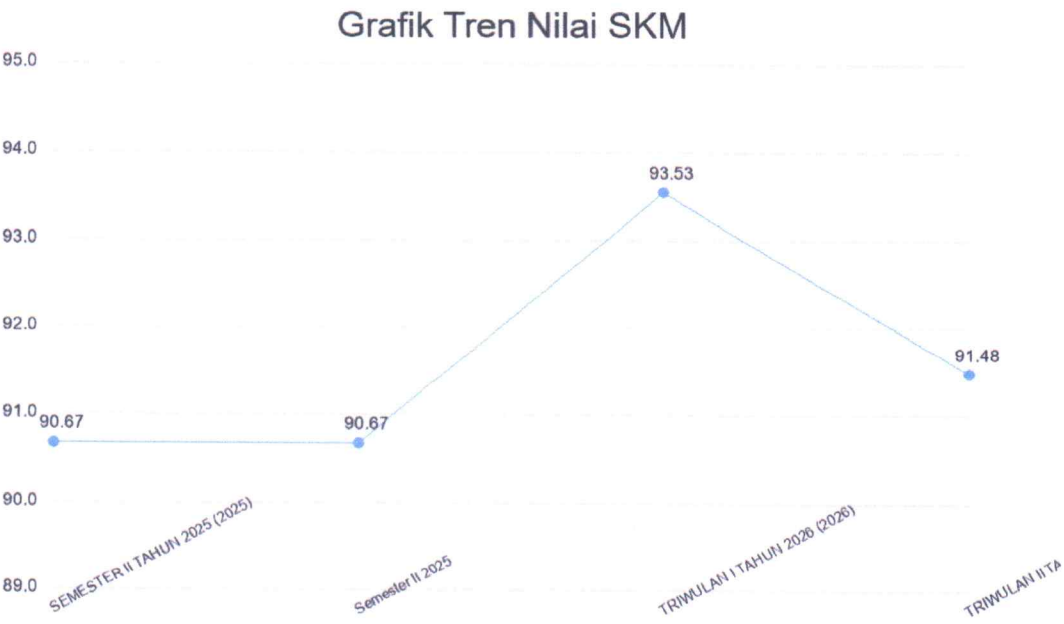
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Akan diadakan Podcast Sevaswara agar masyarakat dapat berinteraksi secara transparan	Triwulan III Tahun 2026	Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo

2.	Sarana dan Prasarana	Berdasarkan masukan dari responden terkait toilet dan koneksi internet akan diadakan perbaikan, agar pemohon dapat menunggu dan mengakses web dengan nyaman	Triwulan III Tahun 2026	Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo
3.	Kompetensi Pelaksana	Akan dilaksanakan bimbingan teknis atau pembinaan pada petugas pelaksana	Triwulan III Tahun 2026	Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.61
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.82
3	Waktu Penyelesaian	92.75
4	Biaya/Tarif	97.66
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.68
6	Kompetensi Pelaksana	93.25
7	Perilaku Pelaksana	93.04
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.04
9	Sarana dan Prasarana	91.97

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) Dan Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana	Rencana akan disampaikan dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Perizinan Jemput Bola dan Kegiatan Goes to Mall	Sudah	Deskripsi: Pelaksanaan kegiatan layanan Goes to Mall perizinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di foodcourt lantai II The Park Mall Solo Baru Hambatan: Tidak ada kendala yang berarti Kegiatan Goes to Mall  Kegiatan Jemput Bola 

2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rencana akan disampaikan melalui kegiatan Podcast “Seva Swara MPP”	Sudah	Deskripsi: Kegiatan ini untuk meningkatkan transparansi, edukasi publik dan mempererat komunikasi antara Instansi dan masyarakat Hambatan: Dengan semakin berkembangnya sistem digital, tidak semua masyarakat dapat mengetahui kegiatan ini secara langsung. 
3	Waktu Penyelesaian	Rencana akan disampaikan melalui kegiatan Podcast “Seva Swara MPP”	Sudah	Deskripsi: Kegiatan ini untuk meningkatkan transparansi, edukasi publik dan mempererat komunikasi antara Instansi dan masyarakat Hambatan: Dengan semakin berkembangnya sistem digital, tidak semua masyarakat dapat mengetahui kegiatan ini secara langsung. 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Sebanyak 610 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari beberapa layanan yang ada, Surat Izin Praktik perawat menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 157 orang.
- 2) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.48. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- 3) Perolehan nilai SKM TW II 91.48 mengalami penurunan dibanding dengan TW I, hal tersebut disebabkan beberapa factor antara lain
 - a. Perubahan regulasi;
 - b. Perubahan alur pelayanan; dan
 - c. Kompetensi SDM.
- 4) Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- 5) Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sukoharjo, 08 Juli 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO



Drs. DJOKO POERNOMO

Pembina Utama Muda

NIP. 19861225 199001 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

