

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | 1 |
| DAFTAR ISI..... | 2 |
| DAFTAR TABEL | 3 |
| BAB I PENDAHULUAN | 4 |
| 1.1 Latar Belakang | 4 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat..... | 4 |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data | 5 |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 6 |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden | 7 |
| BAB II ANALISIS DATA SKM..... | 9 |
| 2.1 Analisis Responden | 9 |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan | 10 |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut | 13 |
| 2.4 Tren Nilai SKM..... | 14 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV KESIMPULAN..... | 17 |
| LAMPIRAN | 18 |
| 1. Kuesioner | 18 |
| 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... | 20 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data | 5 |
| Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM | 7 |
| Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden..... | 7 |
| Tabel 2.1 Analisis Responden | 9 |
| Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan | 10 |
| Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut | 13 |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... | 15 |
| Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... | 16 |

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 PANRB No. 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:

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

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- 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 | Kesesuaian Kegiatan Pemanfaat Ruang (KKPR) | online & offline |
| 2 | Pelayanan Surat Izin Praktik dokter umum | online & offline |
| 3 | Surat Izin Praktik dokter spesialis | online & offline |
| 4 | Surat Izin Praktik dokter gigi | online & offline |
| 5 | Surat Izin Praktik psikolog klinis | online & offline |
| 6 | Surat Izin Praktik perawat | online & offline |
| 7 | Surat Izin Praktik bidan | online & offline |
| 8 | Surat Izin Praktik tenaga teknis kefarmasian | online & offline |
| 9 | Surat Izin Praktik apoteker | online & offline |
| 10 | Surat Izin Praktik epidemiolog kesehatan | online & offline |
| 11 | Surat Izin Praktik tenaga sanitasi lingkungan | online & offline |
| 12 | Surat Izin Praktik nutrisisionis | online & offline |
| 13 | Surat Izin Praktik dietisien | online & offline |
| 14 | Surat Izin Praktik fisioterapis | online & offline |
| 15 | Surat Izin Praktik terapis okupasional | online & offline |
| 16 | Surat Izin Praktik terapis wicara | online & offline |
| 17 | Surat Izin Praktik akupunktur | online & offline |
| 18 | Surat Izin Praktik perekam medis dan informasi kesehatan | online & offline |
| 19 | Surat Izin Praktik penata anestesi | online & offline |
| 20 | Surat Izin Praktik terapis gigi dan mulut | online & offline |
| 21 | Surat Izin Praktik radiografer | online & offline |
| 22 | Surat Izin Praktik tenaga teknologi laboratorium medik | online & offline |
| 23 | Surat Izin Praktik fisikawan medik | online & offline |
| 24 | Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta | online & offline |
| 25 | Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal | online & offline |
| 26 | Surat Izin Praktik Dokter Hewan Mandiri | online & offline |
| 27 | Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKN) | online & offline |

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- 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 PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Semester II Tahun 2025. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 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 Jul 2025 - 05 Jul 2025 | 5 |
| 2 | Pengumpulan Data | 01 Jul 2025 - 05 Sep 2025 | 65 |
| 3 | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 01 Okt 2025 - 12 Okt 2025 | 12 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---------------------------|----|
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 13 Okt 2025 - 23 Okt 2025 | 11 |
|---|--------------------------------|---------------------------|----|

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 | Kesesuaian Kegiatan Pemanfaat Ruang (KKPR) | 15 | 14 |
| 2 | Pelayanan Surat Izin Praktik dokter umum | 30 | 28 |
| 3 | Surat Izin Praktik dokter spesialis | 15 | 14 |
| 4 | Surat Izin Praktik dokter gigi | 15 | 14 |
| 5 | Surat Izin Praktik psikolog klinis | 15 | 14 |
| 6 | Surat Izin Praktik perawat | 90 | 73 |
| 7 | Surat Izin Praktik bidan | 15 | 14 |
| 8 | Surat Izin Praktik tenaga teknis kefarmasian | 20 | 19 |
| 9 | Surat Izin Praktik apoteker | 25 | 24 |
| 10 | Surat Izin Praktik epidemiolog kesehatan | 15 | 14 |
| 11 | Surat Izin Praktik tenaga sanitasi lingkungan | 15 | 14 |
| 12 | Surat Izin Praktik nutrisisionis | 15 | 14 |
| 13 | Surat Izin Praktik dietisien | 15 | 14 |
| 14 | Surat Izin Praktik fisioterapis | 15 | 14 |
| 15 | Surat Izin Praktik terapis okupasional | 15 | 14 |
| 16 | Surat Izin Praktik terapis wicara | 15 | 14 |
| 17 | Surat Izin Praktik akupunktur | 15 | 14 |
| 18 | Surat Izin Praktik perekam medis dan informasi kesehatan | 15 | 14 |
| 19 | Surat Izin Praktik penata anestesi | 15 | 14 |
| 20 | Surat Izin Praktik terapis gigi dan mulut | 15 | 14 |
| 21 | Surat Izin Praktik radiografer | 15 | 14 |
| 22 | Surat Izin Praktik tenaga teknologi laboratorium medik | 15 | 14 |
| 23 | Surat Izin Praktik fisikawan medik | 15 | 14 |
| 24 | Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta | 15 | 14 |

| | | | |
|--------------|---|------------|------------|
| 25 | Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal | 15 | 14 |
| 26 | Surat Izin Praktik Dokter Hewan Mandiri | 15 | 14 |
| 27 | Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKN) | 15 | 14 |
| Total | | 510 | 466 |

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 234 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 | 57 | 24.36% |
| | | Perempuan | 177 | 75.64% |
| 2. | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMP/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMA/Sederajat | 3 | 1.28% |
| | | D1/D2/D3 | 110 | 47.01% |
| | | D4/S1 | 115 | 49.15% |
| | | S2 | 4 | 1.71% |
| | | S3 | 2 | 0.85% |
| 3. | Pekerjaan | ASN | 29 | 12.39% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | POLRI | 0 | 0% |
| | | Swasta | 122 | 52.14% |
| | | Wirausaha | 10 | 4.27% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 1 | 0.43% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 1 | 0.43% |
| | | Petani/Nelayan | 0 | 0% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | 0 | 0% |
| | | Pensiunan | 0 | 0% |
| | Lainnya | 71 | 30.34% | |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 234 | 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.

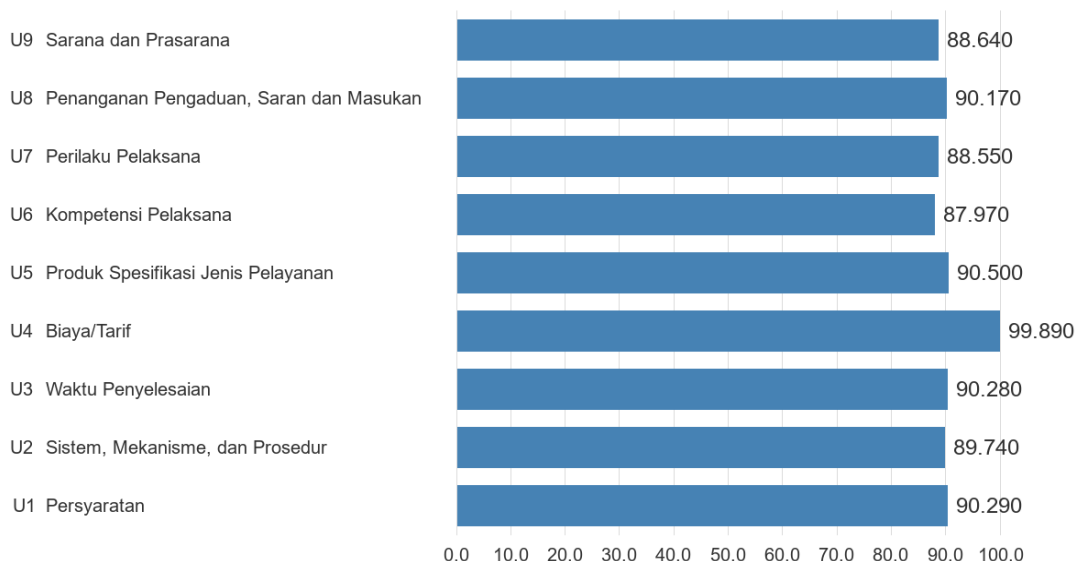
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Jenis Layanan | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----|--|------------------|-------------|----------|-------|--------|--------|------------|----------|--------|---------|-----------------------|
| 1 | Kesesuaian Kegiatan Pemanfaat Ruang (KKPR) | 3 | 83.33 | 83.33 | 91.67 | 100.00 | 91.67 | 83.33 | 83.33 | 83.33 | 83.33 | 87.00 |
| 2 | Pelayanan Surat Izin Praktik dokter umum | 28 | 87.50 | 87.50 | 88.39 | 100.00 | 91.07 | 89.29 | 89.29 | 88.39 | 90.18 | 90.19 |
| 3 | Surat Izin Praktik dokter spesialis | 4 | 93.75 | 87.50 | 93.75 | 93.75 | 87.50 | 93.75 | 87.50 | 93.75 | 87.50 | 90.97 |
| 4 | Surat Izin Praktik dokter gigi | 8 | 84.38 | 81.25 | 87.50 | 100.00 | 84.38 | 84.38 | 78.13 | 87.50 | 81.25 | 85.47 |
| 5 | Surat Izin Praktik psikolog klinis | 2 | 100.00 | 87.50 | 87.50 | 100.00 | 100.00 | 87.50 | 100.00 | 100.00 | 87.50 | 94.44 |
| 6 | Surat Izin Praktik perawat | 74 | 90.54 | 90.54 | 88.85 | 100.00 | 91.22 | 87.84 | 89.53 | 90.54 | 88.85 | 90.83 |
| 7 | Surat Izin Praktik bidan | 14 | 96.43 | 94.64 | 98.21 | 100.00 | 96.43 | 92.86 | 91.07 | 96.43 | 96.43 | 95.86 |
| 8 | Surat Izin Praktik tenaga teknis kefarmasian | 21 | 91.67 | 92.86 | 90.48 | 100.00 | 90.48 | 88.10 | 89.29 | 91.67 | 89.29 | 91.53 |
| 9 | Surat Izin Praktik apoteker | 26 | 88.46 | 88.46 | 89.42 | 100.00 | 87.50 | 84.62 | 88.46 | 86.54 | 85.58 | 88.78 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 10 | Surat Izin Praktik epidemiolog kesehatan | 1 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 80.56 |
| 11 | Surat Izin Praktik tenaga sanitasi lingkungan | 2 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 100.00 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 88.89 |
| 12 | Surat Izin Praktik nutrisionis | 3 | 91.67 | 91.67 | 75.00 | 100.00 | 91.67 | 75.00 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 88.94 |
| 13 | Surat Izin Praktik dietisien | 1 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 50.00 | 100.00 | 100.00 | 94.44 |
| 14 | Surat Izin Praktik fisioterapis | 9 | 91.67 | 91.67 | 88.89 | 100.00 | 86.11 | 86.11 | 83.33 | 86.11 | 86.11 | 88.86 |
| 15 | Surat Izin Praktik terapis okupasional | 2 | 87.50 | 100.00 | 87.50 | 100.00 | 87.50 | 100.00 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 91.67 |
| 16 | Surat Izin Praktik terapis wicara | 1 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 17 | Surat Izin Praktik akupunktur | 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 perekam medis dan informasi kesehatan | 10 | 87.50 | 87.50 | 92.50 | 100.00 | 90.00 | 90.00 | 90.00 | 92.50 | 90.00 | 91.11 |
| 19 | Surat Izin Praktik penata anestesi | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 77.78 |
| 20 | Surat Izin Praktik terapis gigi dan mulut | 5 | 90.00 | 90.00 | 95.00 | 100.00 | 85.00 | 75.00 | 80.00 | 90.00 | 90.00 | 88.33 |
| 21 | Surat Izin Praktik radiografer | 4 | 100.00 | 93.75 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 99.31 |
| 22 | Surat Izin Praktik tenaga teknologi | 5 | 95.00 | 95.00 | 95.00 | 100.00 | 95.00 | 95.00 | 95.00 | 95.00 | 95.00 | 95.56 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | laboratorium medik | | | | | | | | | | | |
| 23 | Surat Izin Praktik fisikawan medik | 1 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 24 | Izin Pendirian Sekolah Dasar Swasta | 1 | 100.00 | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 88.89 |
| 25 | Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 77.78 |
| 26 | Surat Izin Praktik Dokter Hewan Mandiri | 2 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 100.00 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 62.50 | 62.50 | 83.33 |
| 27 | Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKN) | 4 | 87.50 | 81.25 | 93.75 | 100.00 | 87.50 | 93.75 | 87.50 | 93.75 | 81.25 | 89.58 |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 90.29 | 89.74 | 90.28 | 99.89 | 90.50 | 87.97 | 88.55 | 90.17 | 88.64 | 90.67 |
| IKM Unit Layanan | | | 90.67 | | | | | | | | | |
| 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: Kecepatan respon dari aplikasi system pelayanan yang diberikan, Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system, Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain : Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan.

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 | Kecepatan respon dari aplikasi | Rencana akan disampaikan | Triwulan IV Tahun 2025 | Kepala DPMPSTP |

| | | | | |
|----|--|---|------------------------|------------------------------------|
| | system pelayanan yang diberikan. | melalui kegiatan Zoom Meeting DPMPTSP Menyambut. | | Kabupaten Sukoharjo |
| 2. | Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system | Rencana akan disampaikan melalui kegiatan Zoom Meeting DPMPTSP Menyambut. | Triwulan IV Tahun 2025 | Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo |
| 3. | Ketersediaan Sarana/Media untuk menyampaikan pengaduan/saran | Rencana akan disampaikan dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Perizinan Jemput Bola | Triwulan IV Tahun 2025 | 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.

Grafik tren Tahun 2022 – Tahun 2025



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM sudah dapat dianalisis karena data historis memadai. 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

Data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

| No | Unsur | IKM |
|----|-----------------------------------|------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 3,41 |
| 2. | Kemudahan Prosedur | 3,46 |
| 3. | Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan | 3,41 |
| 4. | Kesesuaian Biaya dan Transparasi | 3,99 |
| 5. | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,43 |
| 6. | Kecepatan Respon | 3,43 |
| 7. | Kemudahan Fitur | 3,43 |
| 8. | Kualitas isi/konten & integritas | 3,45 |
| 9. | Ketersediaan sarana/media | 3,41 |

Tabel 3.2 Ringkasan Hasil SKM Semester II Periode Juli – Desember '2025

| No | Unsur | IKM |
|----|-----------------------------------|------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 3,61 |
| 2. | Kemudahan Prosedur | 3,59 |
| 3. | Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan | 3,61 |
| 4. | Kesesuaian Biaya dan Transparasi | 4,00 |
| 5. | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,62 |
| 6. | Kecepatan Respon | 3,53 |
| 7. | Kemudahan Fitur | 3,55 |
| 8. | Kualitas isi/konten & integritas | 3,61 |
| 9. | Ketersediaan sarana/media | 3,56 |

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) | Dokumentasi Kegiatan |
|----|---|--|--|--|----------------------|
| 1 | Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan | Rencana akan disampaikan melalui kegiatan Zoom Meeting DPMPTSP Menyambut. | Sudah | Sudah dilaksanakan di dalam dan disampaikan melalui aplikasi yang ada pada Pamflet yang disediakan pada tenant FO MPP DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. | Terlampir I |
| 2 | Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan | Rencana akan disampaikan melalui aplikasi yang ada pada Pamflet yang disediakan pada tenant FO DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo | Sudah | Sudah dilaksanakan di dalam dan disampaikan melalui aplikasi pada Pamflet yang disediakan pada tenant FO MPP DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. | Terlampir II |
| 3 | Ketersediaan Sarana/Media untuk menyampaikan pengaduan/saran | Rencana akan disampaikan dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Perizinan Jemput Bola | Sudah | Sudah dilaksanakan dan ditindaklanjuti melalui Kegiatan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025. | Terlampir III |

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 234 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 74 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.67. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan adanya peningkatan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan respon dari aplikasi system pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan, dan ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran.
- Ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 26 November 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO



Drs. MOKO POERNOMO
Pembina Utama Muda
NIP. 19681225 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: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan | | | |
| Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 | | Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun | |
| Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI | <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance | <input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____ |
| Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak | | | |
| Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati) | | | |
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual | | <input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik | |

| A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN | |
|--|---|
| <p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | |

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

DOKUMENTASI TINDAK LANJUT I



DOKUMENTASI TINDAK LANJUT II



DOKUMENTASI TINDAK LANJUT III

**PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
SEKRETARIAT DAERAH**
Gedung Menara Wijaya Lantai 8-9
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 158, Sukoharjo, Jawa Tengah,
Kode Pos 57521, Telepon (0271) 593068, Faksimile (0271) 593335,
Laman: www.sukoharjokab.go.id, Pse-el: kerdas@sukoharjokab.go.id

Nomor : 000.8.3.4/35/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 2 (dua) Lembar
Hal : Revisi Undangan FKP


Sukoharjo, 24 Juli 2025


Yth. Terlampir
di
SUKOHARJO

Mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/Saudara besok pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 31 Juli 2025
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Ruang Aula Sevyka Bhakti Wijaya, Lt. 2,
Gedung MPP Kab. Sukoharjo
Acara : Forum Konsultasi Publik DPMTSP Kabupaten Sukoharjo

Demikian atas kehadirannya, disampaikan terima kasih.

Pj. Sekretaris Daerah,

Suyanto



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).


Lampiran Surat
Nomor : 000.8.3.4/35/2025
Tanggal : 24 Juli 2025


DAFTAR UNDANGAN

- Asisten Perekonomian dan Pembangunan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Pangan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Sukoharjo;
- Dinas Koperasi Perdagangan, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Kepolisian Resor Sukoharjo;
- Kepala Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo;
- Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Kejaksaan Negeri Sukoharjo;
- Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA;
- Kepala Kantor Pajak Pratama (KPP) Sukoharjo;
- Kepala BPN/ATR Kabupaten Sukoharjo;
- Kepala Unit Pelaksana Teknis Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (UPT BP3MI) Semarang;
- Kepala Loka POM Surakarta;
- Pimpinan PT Taspen (Persero);
- Pimpinan BPJS Kesehatan KC.Sukoharjo;
- Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan KC.Sukoharjo;
- Pimpinan Bank Jateng Cabang Sukoharjo;
- Pimpinan Bank Sukoharjo;
- Pimpinan PDAM Tirta Makmur;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- Pimpinan Pengadilan Cabang Sukoharjo;
- Camat Sukoharjo;
- Camat Nguter;
- Camat Bendosari;
- Camat Grogol;
- Camat Baki;
- Camat Kartasura;
- Pimpinan Jawa Pos;
- Pimpinan Suara Merdeka;
- Ketua LPMI UMS;
- LKetua KADIN Kab. Sukoharjo;
- Ketua IDI Kab. Sukoharjo;
- Ketua IBI Kab. Sukoharjo;
- Ketua FIB Kab. Sukoharjo;
- Ketua IAI Kab. Sukoharjo;
- Ketua PPNi Kab. Sukoharjo;
- Ketua PAFI Kab. Sukoharjo;
- Ketua GAPENSI Kab. Sukoharjo;
- Ketua REI Kab. Sukoharjo;
- Ketua Klaster Makanan Olahan Kab. Sukoharjo;
- Kepala Developer Perumahan Safira;
- Direktur PT. Young Trees;
- Direktur PT Chutex International Indonesia;
- Pimpinan Pakuwon Mall Solo Baru.

Pj. Sekretaris Daerah,

Suyanto

















Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

**PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Gedung Mai Pelayanan Publik Sevyka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Lantai II
Jalan Abu Tholib Saadudin No.378 Sukoharjo, Kode Pos 57521
Telp. (0271) 593068 Ext. 154, (0271) 590244 Fax. (0271) 593335
Website: www.dpmptsp.sukoharjokab.go.id Email: dpmptsp@sukoharjokab.go.id

DAFTAR HADIR FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MEKANISME PENGADUAN

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Juli 2025
Jam : 08.30 WIB
Tempat : Ruang Aula Bhakti Wijaya Lantai II
Gedung Mai Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo.

| NO | NAMA | PERUSAHAAN / ALAMAT | L/P | TANDA TANGAN |
|----|-------------------|----------------------------------|-----|---|
| 1 | Anthony Chin | PT. Chutez Internat Indonesia | L |  |
| 2 | Therisa Heni | | P |  |
| 3 | HAAR BUA | PN: Sukoharjo | L |  |
| 4 | M. VERA PRATIWI | BRU KESERAHU | P |  |
| 5 | ATYANI | PT. polanet FIB sukoharjo | P |  |
| 6 | Sri Wahyuni | Kab. IAI, Sds, Sukh | P |  |
| 7 | M. Lukis Fauzi | LPM UN Surakarta | L |  |
| 8 | Sufiman | Kominfo | L |  |
| 9 | Limas Agus T.K | DPKP | L |  |
| 10 | Indriawati | Kea. Sukoharjo | P |  |
| 11 | Durtowo | Ke B MCI | L |  |
| 12 | Ananda Fratella k | DinasPerumahan d Perum | P |  |
| 13 | Rajipranto | PDAM | L |  |
| 14 | Lutfi Asyari | PDAM | L |  |
| 15 | Amirah Dwi H | PATI | L | |

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

| No | NAMA | PERUSAHAAN / ALAMAT | L/P | TANDA TANGAN |
|----|---------------------|---------------------|-----|--------------|
| 16 | M. Hukil K | BPA | L | 16 |
| 17 | Yuliana Endra D | TATEN | P | 17 |
| 18 | Dia Nurmasih | DINIES | P | 18 |
| 19 | Suryaningrum | Lubang Pot | P | 19 |
| 20 | Asp. HARTONO | PERES CUBATIRAJA | L | 20 |
| 21 | Apa Irfana | DDO POLA SAK | L | 21 |
| 22 | Arbi Arif W | RADAR KOLU | L | 22 |
| 23 | Dadi Hedi | ATI Saki | L | 23 |
| 24 | Silva Penunungrum | HIPMI STH | P | 24 |
| 25 | Doko Wulandari | PCH | P | 25 |
| 26 | Dwi Widyawati | Bank. Ganyang | P | 26 |
| 27 | Wahsan Beaus L | Bank. Swahero | L | 27 |
| 28 | An. Das. Ramono D | KEMASAH | L | 28 |
| 29 | Kurnia N.P | Kepulauan | L | 29 |
| 30 | Agus Suryatno | DINSOS | L | 30 |
| 31 | Sri Tatris S | Bipinay | P | 31 |
| 32 | Endang | BIS (openday) | P | 32 |
| 33 | Ratih Gunganingtyas | BPOSTA | P | 33 |
| 34 | Iwan | JAMPAS - PADARCA | L | 34 |
| 35 | KURNIA SARI H | DISHUB | P | 35 |
| 36 | Gungawan | Bag. Hecum | L | 36 |

| No | NAMA | PERUSAHAAN / ALAMAT | L/P | TANDA TANGAN |
|----|----------------|--------------------------|-----|--------------|
| 37 | Narbit | Buku PAD | L | 37 |
| 38 | Hentam TW | DPOCS B, N | L | 38 |
| 39 | Madel Rochan | Kemung SKM | L | 39 |
| 40 | Muf Hasonah | Dinas P - K | P | 40 |
| 41 | Sri Setyawati | Koe Nguto | P | 41 |
| 42 | Muh. Si Fatoni | Safira Mangoti | L | 42 |
| 43 | Erni K N | PT Young Tree | P | 43 |
| 44 | Agusta Tonik N | RSUD It Sukarno kab Sukh | P | 44 |
| 45 | Ku Snay. An | LPPM UM C | L | 45 |
| 46 | Dyati | Dinas pangan | P | 46 |
| 47 | Agung Druke | bag pangan sakti | L | 47 |
| 48 | Budi Jabara | Ka Kulkas | L | 48 |
| 49 | Muhammad | Dinas | L | 49 |
| 50 | Jupri Tjandru | Koe Gogel | L | 50 |
| 51 | taufiq Imail | 101 Cawang, Sukoharjo | L | 51 |
| 52 | Jumarna | Karbo Sura | L | 52 |
| 53 | Arbi | Laa | P | 53 |
| 54 | TRI SUNARNI | Disdukcapil | P | 54 |
| 55 | Eti budyono | FK LEM | P | 55 |
| 56 | Garnita AP | Koe Pradaban | P | 56 |
| 57 | Anie Hidayat | KPP Bukuhango | L | 57 |

| No | NAMA | PERUSAHAAN / ALAMAT | L/P | TANDA TANGAN |
|----|-----------------|---------------------|-----|--------------|
| 58 | Diana B | KPP Sukoharjo | L | 58 |
| 59 | Anoni | Kabar Solo | P | 59 |
| 60 | Suzali | Kluster makanan | P | 60 |
| 61 | Haryanti S. Ick | 101 Cawang Sekt | P | 61 |
| 62 | Munings | Munings | P | 62 |
| 63 | Anani Nuraini | DPMPISP | P | 63 |
| 64 | La labro H | DPMPISP | L | 64 |
| 65 | Siti Purwani | DPMPISP | P | 65 |
| 66 | Helty K | DPMPISP | P | 66 |
| 67 | Sri Hestuti | DPMPISP | P | 67 |
| 68 | Tisnawati | DPMPISP | P | 68 |
| 69 | ESKA | DPMPISP | L | 69 |
| 70 | Eni Pramati | DPMPISP | P | 70 |
| 71 | Dwi Susitani | DPMPISP | P | 71 |
| 72 | wenni R | DPMPISP | P | 72 |
| 73 | Benny | DPMPISP | P | 73 |
| 74 | Bagus | DPMPISP | L | 74 |
| 75 | Jayus | - - - | L | 75 |
| 76 | Ahsan | - - - | L | 76 |
| 77 | Joko Sarjono | - - - | L | 77 |
| 78 | Eko Suwanto | - - - | L | 78 |

| No | NAMA | PERUSAHAAN / ALAMAT | L/P | TANDA TANGAN |
|----|----------|---------------------|-----|--------------|
| 79 | Berliana | DPMPISP | P | 79 |
| 80 | Aldian | - - - | P | 80 |

AN. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU-RINTU KABUPATEN SUKOHARJO
PIL. SEKRETARIS

NANANG SYARIFUDIN, SH. MH
Pembina Tingkat I
NIP. 197410161993111002

