

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BREBES
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
	14

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 Kabupaten Brebes 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 dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) Bulan setiap triwulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 150 dan sampel sebanyak 108 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

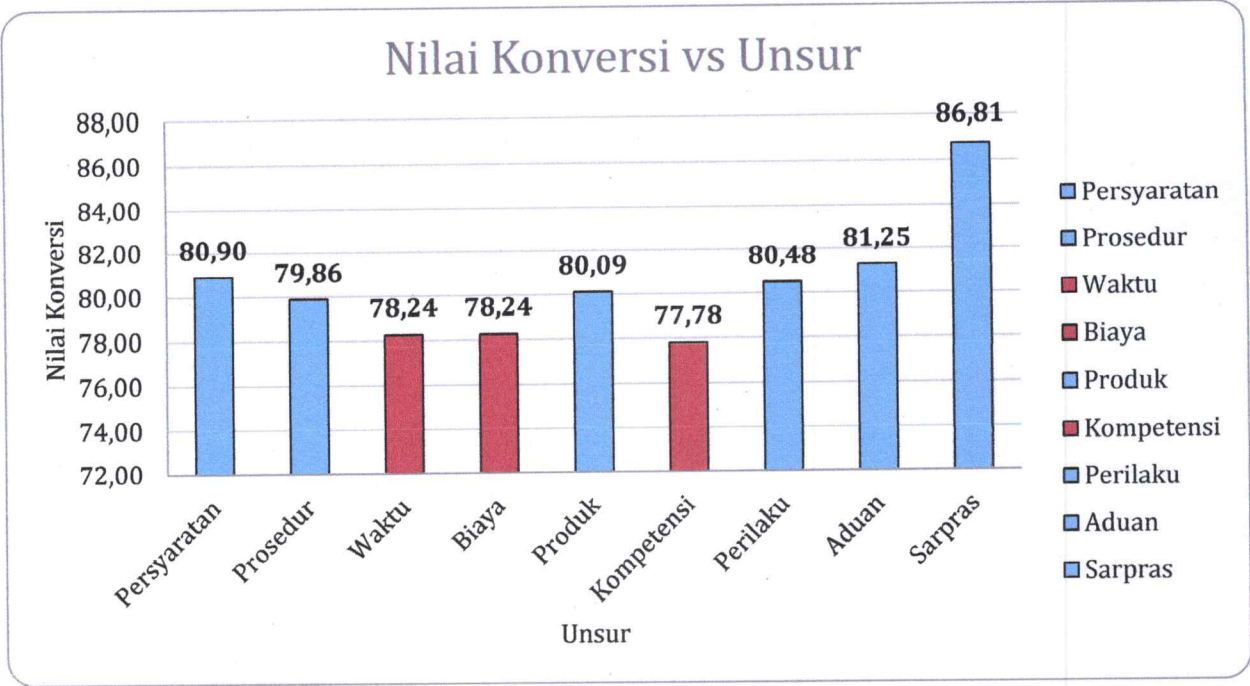
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	16	14,81%
		Perempuan	92	85,19%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	4	3,70%
		SD/Sederajat	5	4,63%
		SMP/Sederajat	37	34,26%
		SMA/Sederajat	46	42,59%
		D1/D2/D3	3	2,78%
		D4/S1	11	10,19%
		S2	2	1,85%
		S3	0	0,00%
3	Pekerjaan	ASN	7	6,48%
		Ibu Rumah Tangga	16	14,81%
		Lainnya	67	62,04%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	2,78%
		Pelajar/Mahasiswa	2	1,85%
		Pensiunan	0	0,00%
		Petani/Nelayan	0	0,00%
		POLRI	2	1,85%
		Swasta	4	3,70%
		TNI	1	0,93%
		Wirausaha	6	5,56%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas		
			108	100,00%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Disabilitas	0	0,00%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0,00%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	0	0,00%
		Disabilitas Sensorik	0	0,00%
			108	100,00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pendampingan	108	3.24	3.19	3.13	3.13	3.20	3.11	3.22	3.25	3.47	3.22
2.	Konsultasi & Pengaduan											
Rerata IKM Per Unsur			80.90	79.86	78.24	78.24	80.09	77.78	80.48	81.25	86.81	80.41
IKM Unit Layanan			80.41									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu, Biaya dan Kompetensi merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 77.78. Selanjutnya Waktu dan Biaya yang mendapatkan nilai yang sama yaitu 78.24 adalah nilai terendah kedua.

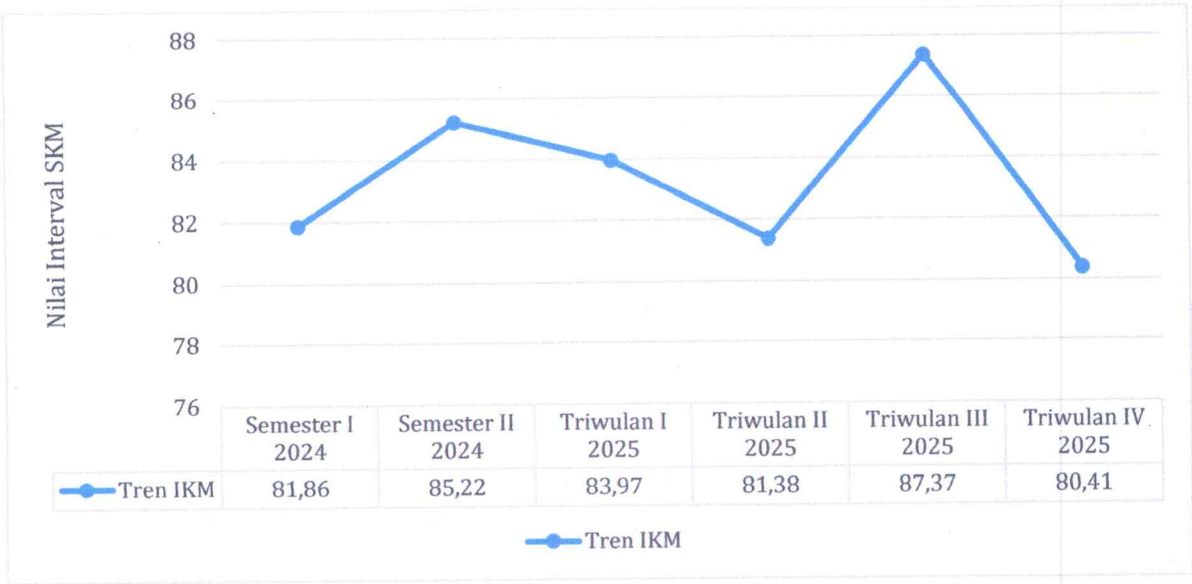
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu dan biaya terlalu lama dan mahal. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kompetensi yang tidak menguasai perihal informasi layanan yang dibutuhkan masyarakat, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi secara kontinu, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan, termasuk peninjauan SOP, pemangkasan tahapan yang tidak efektif, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.	Triwulan I-II 2026	Bidang Pelayanan
2	Biaya	Melakukan transparansi biaya layanan melalui sosialisasi yang jelas (banner, media sosial, website), serta evaluasi komponen biaya agar lebih efisien dan terjangkau sesuai ketentuan.	Triwulan II 2026	Bidang Pelayanan
3	Kompetensi	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan berkala terkait informasi layanan, standar pelayanan publik, serta penguatan keterampilan komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.	Triwulan II 2026	Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, tren SKM/IKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah mengalami peningkatan pada periode tertentu, namun masih diperlukan **upaya perbaikan yang berkesinambungan**, terutama pada aspek-aspek pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan masyarakat, guna menjaga stabilitas dan peningkatan nilai SKM di masa mendatang.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

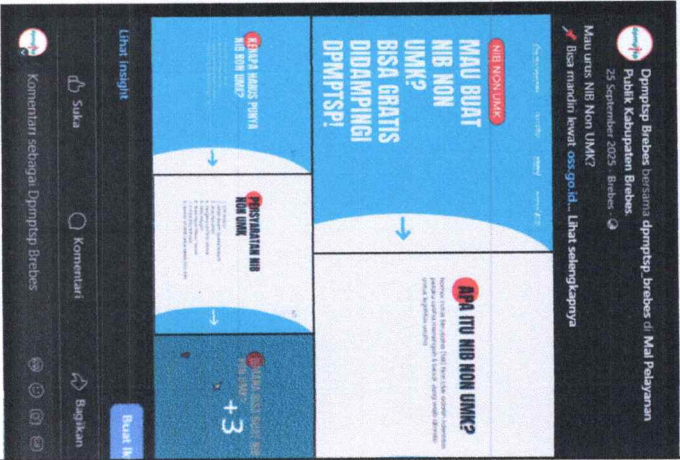
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes periode triwulan III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85.78
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.37
3	Waktu Penyelesaian	85.65
4	Biaya/Tarif	87.60
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.64
6	Kompetensi Pelaksana	83.33
7	Perilaku Pelaksana	86.28
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86.28
9	Sarana dan Prasarana	89.95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan III. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyelenggarakan money fokus peningkatan professionalism SDM	Belum	Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi (money) belum dapat dilaksanakan sesuai jadwal. Oleh karena itu, kegiatan money dijadwalkan ulang dan akan dilaksanakan pada agenda triwulan berikutnya di tahun 2026.	-

	Membuat bahan publikasi yang sesuai dengan preferensi pengguna layanan		
2		Sudah	Pembuatan bahan publikasi yang sesuai dengan preferensi pengguna layanan telah berhasil dilaksanakan. Materi publikasi disusun dengan menyesuaikan kebutuhan dan karakteristik pengguna layanan, baik dari segi konten, bahasa, maupun media yang digunakan, sehingga informasi layanan dapat dipahami dengan lebih mudah dan efektif oleh masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, aksesibilitas, serta kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 108 orang mengisi SKM pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes di tahun 2025. Layanan Pendampingan OSS menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 108 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80.41. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten mengalami penurunan yang cukup signifikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan III hingga triwulan IV 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu, Biaya dan Kompetensi
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - RTL: Menyelenggarakan monev fokus peningkatan professionalism SDM
Alasan: Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) belum dapat dilaksanakan sesuai jadwal. Oleh karena itu, kegiatan monev dijadwalkan ulang dan akan dilaksanakan pada agenda triwulan berikutnya di tahun 2026.

Brebes, 9 Januari 2026

**Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Brebes**



Ridho Khaeroni, S.T., M.T

NIP. 19790604 200604 1 008