

Triwulan II Tahun 2025

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Tahun 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BREBES
JL. P.DIPONEGORO NO.141 KEC.BREBES -52212

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan berkat dan rahmat-Nya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes Triwulan 2 Tahun 2025 dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijadwalkan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes dalam menunjukkan peran dan fungsinya memberikan pelayanan publik dalam bidang perizinan berusaha di Kabupaten Brebes. Komitmen meningkatkan kualitas pelayanan terus-menerus hanya dapat diwujudkan melalui evaluasi kinerja pelayanan perizinan yang diberikan semua unsur terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes

Penilaian kinerja pelayanan perizinan melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui dua pendekatan. Pertama, pendekatan penilaian berdasarkan perspektif pemberi layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes. Kedua, pendekatan penilaian berdasarkan perspektif publik, penerima pelayanan yakni masyarakat dan para pelaku usaha di Kabupaten Brebes. Triwulan 2 Tahun 2025 ini dilakukan selama bulan April sampai dengan Juni tahun 2025. Penilaian pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes diberikan nilai, dianalisis, dan kemudian dirumuskan rekomendasi korektif sebagai masukan dalam perbaikan kualitas pelayanan perizinan di masa yang akan datang dalam memenuhi ekspektasi penerima layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes.

Akhirnya, kami ingin mengetuk partisipasi para pembaca agar berkenan mengoreksi dan memberikan masukan untuk perbaikan kualitas survei dan pelaporan ini. Semoga laporan SKM ini bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BREBES



Dra. Tety Yuliana, M.Pd
Pembina Utama Muda

NIP. 19680710 199503 2 002

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	4
BAB II	5
METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Menyusun Instrumen Survei	5
2.3 Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	7
2.4 Menentukan Responden	7
2.5 Pelaksanakan Survei.....	7
2.6 Mengolah Hasil Survei.....	8
2.7 Menyajikan dan Melaporkan Hasil	8
BAB III.....	9
HASIL PENGUKURAN	9
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
3.2 Tren Nilai SKM	10
BAB IV.....	12
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rekomendasi/ Saran.....	12

Daftar Tabel

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 20238

Tabel 2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3 Kategorisasi Mutu Pelayanan10

Tabel 4 Nilai Rata-Rata (NRR) dan (IKM) Menurut Unsur Pelayanan10

Daftar Gambar

Gambar 1 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat.....5

Gambar 2 IKM Per Unsur Layanan.....9

Gambar 3 Tren Nilai SKM Dpmpptsp Kab.Brebes 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah Pelayanan Perizinan melalui OSS (Online Single Submission) yang merupakan amanat dari Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah dimana Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Brebes yang merupakan salah satu perangkat daerah yang khusus memberikan pelayanan perizinan dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan serta non perizinan maupun kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai investasi dan perizinan di wilayah Kabupaten Brebes.

Tugas pokok DPMPTSP adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian. Berbagai tanggapan pemohon DPMPTSP Kabupaten Brebes bahwa perizinan sudah mengalami banyak perkembangan dan kemajuan yang pesat, perkembangan pelayanan perizinan yang utamanya ditandai dengan adanya pelayanan secara Online dan memudahkan bagi pelaku usaha yang berdomisili di luar Kota, meningkatnya pelayanan publik diperkuat dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2025.

Penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan merupakan Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam mengikutsertakan masyarakat dalam pemberian penghargaan atas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Pasal 44 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat dapat dilibatkan untuk memberikan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berbagai peraturan perundang-undangan diterbitkan untuk menjadi pedoman penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang terbaru yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan penilaian kinerja unit pelayanan publik melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat

dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sekaligus juga sebagai penghargaan dari masyarakat bagi penyelenggara pelayanan publik apabila SKM yang dicapai mendapat kategori penilaian “Baik” atau “Sangat Baik”.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
11. Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Brebes, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Brebes yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak terkait dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes.
8. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan. Selain itu capaian SKM juga merupakan target bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes apabila dapat

mencapai kategori “Baik” atau “Sangat Baik”. Apabila target tersebut tercapaimaka dapat diartikan bahwa secara umum masyarakat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes.

BAB II

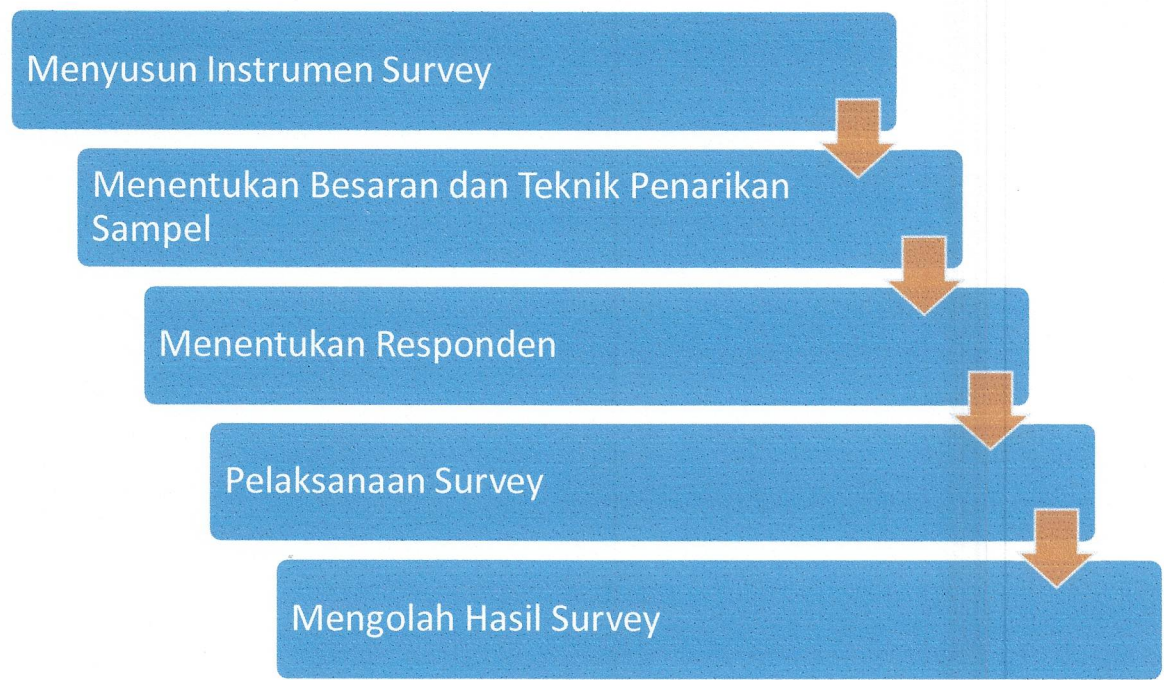
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Brebes yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan April s/d Juni Tahun 2025 dengan mengedarkan 103 (seratus tiga) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan/ pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Brebes.

Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat

2.2 Menyusun Instrumen Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah menyusun kuesioner, bagian-bagian kuesioner dan bentuk jawaban kuesioner:

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan

dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3 Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Pada tahap ini ditentukan ruang lingkup/ item pertanyaan yang menjadi bagian kuesioner dan digunakan untuk dasar pengumpulan data. Daftar pertanyaan terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili 9 unsur pelayanan yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/ Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Penarikan sampel menggunakan teknik wawancara langsung dan dengan metode pengisian kuesioner. Hasil pelaksanaan wawancara langsung dituangkan dalam isian kuesioner sehingga diperoleh pola hasil yang sama.

2.4 Menentukan Responden

Jumlah responden untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes Tahun 2025 ditetapkan sebanyak 103 (seratus tiga) responden dengan populasi 140 (seratus empat puluh) orang. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes. Pemilihan responden dilakukan secara simple random sampling dari semua pengguna layanan/ masyarakat.

2.5 Pelaksanakan Survei

Pengumpulan data melalui metode wawancara dan pengisian kuisisioner melalui layanan di Mal Pelayanan Publik, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Tanggal :03 April s/d 03 Juni 2025

Waktu :08.00 WIB s.d 15.00 WIB

Jum'at, Jam 08.00 WIB s.d 10.00 WIB

Tempat : Mal Pelayanan Publik Kab.Brebes

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan		
		April	Mei	Juni
1	Menyusun instrument survey, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden & pelaksanaan survei	√		
2	Pelaksanaan survei		√	
3	Pelaksanaan survei			√
4	Pelaporan Survei			√

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei

2.6 Mengolah Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.. Validasi dan analisa data hasil Survei (pengisian kuisiонер) dilakukan 2 (dua) kali yaitu pada pertengahan periode pengumpulan data untuk mengetahui perolehan data sementara dan pada akhir periode pengumpulan data untuk mengetahui perolehan data final. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik dan lebih bermanfaat.

2.7 Menyajikan dan Melaporkan Hasil

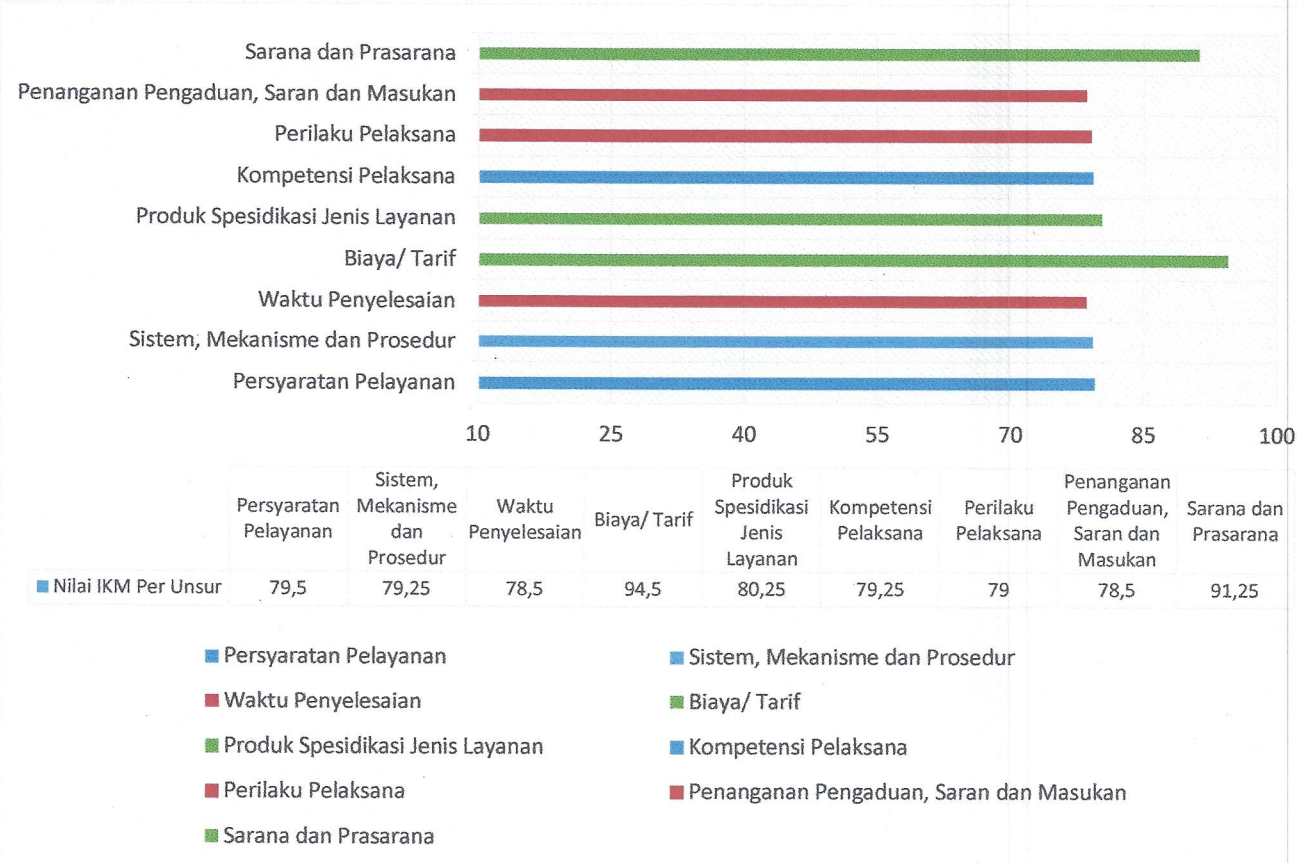
Hasil Survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut kami sajikan tabel mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan chart IKM per unsur layanan pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes Triwulan 2 Tahun 2025 :



Gambar 2 IKM Per Unsur Layanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,24 atau BAIK merupakan unsur- unsur pelayanan yang perlu tingkatkan atau minimal dipertahankan.

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik

2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Pelaksanaan pengumpulan data yang bersumber dari 103 responden dengan populasi 140 (seratus lima puluh) orang diperoleh hasil indeks **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 81.38** Survei tersebut masuk kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 Sebagaimana tabel 3.

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan	3,29	82,14
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	82,38
3.	Waktu Penyelesaian	3,28	81,90
4.	Biaya/Tarif	3,72	93,10
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,37	84,29
6.	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,38
7.	Perilaku pelaksana	3,29	82,14
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28	81,90
9.	Sarana dan Prasarana	3,72	93,10
NRR Rata - Rata		3.72	83,97

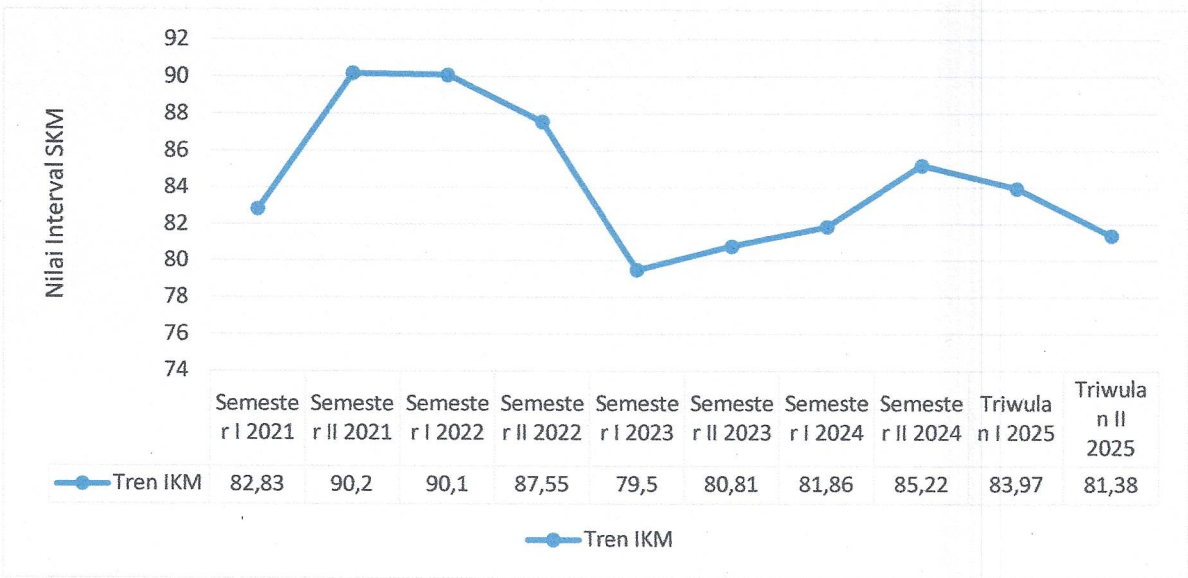
Tabel 3 Nilai Rata-Rata (NRR) dan (IKM) Menurut Unsur Pelayanan

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (3.78) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Waktu Penyelesaian (3.14). Nilai Rata-Rata semua unsur 3,24 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Brebes pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

3.2 Trend Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecendrungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Brebes dapat dilihat melalui grafik dibawah:



Gambar 3 Trend Nilai SKM Dpmptsp Kab.Brebes

Berdasarkan trendline diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan selama periode tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2024. Maka, dalam hal ini akan dilakukan tindak lanjut perbaikan pada unsur pada triwulan III tahun 2025.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

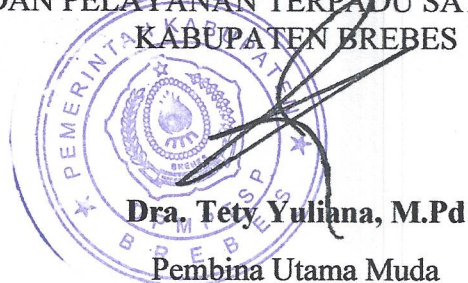
1. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **81,38**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif (3,78) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah atau dianggap tidak memuaskan oleh responden adalah Waktu Penyelesaian (3,14)
3. Unsur yang mendapat nilai terendah diindikasikan ramainya pengguna layanan.
4. 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian, Penyelesaian Pengaduan dan Perilaku Pelaksana.

4.2 Rekomendasi/ Saran.

Dari uraian di atas, Tim memberikan rekomendasi kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes sebagai berikut :

1. Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala untuk mempertahankan kenyamanan pelayanan perizinan.
2. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada untuk selanjutnya lebih ditingkatkan lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Kegiatan penyusunan IKM seperti yang sudah berjalan yaitu setiap 6 (enam) bulan sekali dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BREBES



Dra. Tety Yuliana, M.Pd
Pembina Utama Muda

NIP. 19680710 199503 2 002

LAMPIRAN I
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
ΣNilai	328	326	323	389	331	327	325	323	376
NRR/ Unsur	3,18	3,17	3,14	3,78	3,21	3,17	3,16	3,14	3,65
NRR Tertimbang	0,35	0,35	0,34	0,42	0,35	0,35	0,35	0,34	0,40
								*)	3,24

IKM UNIT PELAYANAN :

81.38

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	Konversi IKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.18	79.50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.17	79.25
U3	Waktu Penyelesaian	3.14	78.50
U4	Biaya/Tarif	3.78	94.50
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.21	80.25
U6	Kompetensi pelaksana	3.17	79.25
U7	Perilaku pelaksana	3.16	79.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14	78.50
U9	Sarana dan Prasarana	3.65	91.25

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



Dra. Tety Yuliana, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19680710 199503 2 002