

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2026

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

Alamat : Jl. Urip Sumoharjo No. 13, Telp : Batang 51212
Website : ptsp.batangkab.go.id, Email : dpmpptsp@batangkab.go.id Telp : (0285) 4493081

DAFTAR ISI

COVER.....	
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Trend Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Berita Acara Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	18

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Batang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dengan Nomor : 100.3.3.7/03/II/2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *google form* dan kuesioner secara manual yang hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 kali dalam 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dalam kurun waktu tiga bulan periode bulan April sd Juni tahun 2026 adalah sebanyak 90 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 73 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.6. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat

TABEL INDEKS KEPUASAN MASYAKAT

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 - 64,99	D	Sangat Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Tidak Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Puas

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

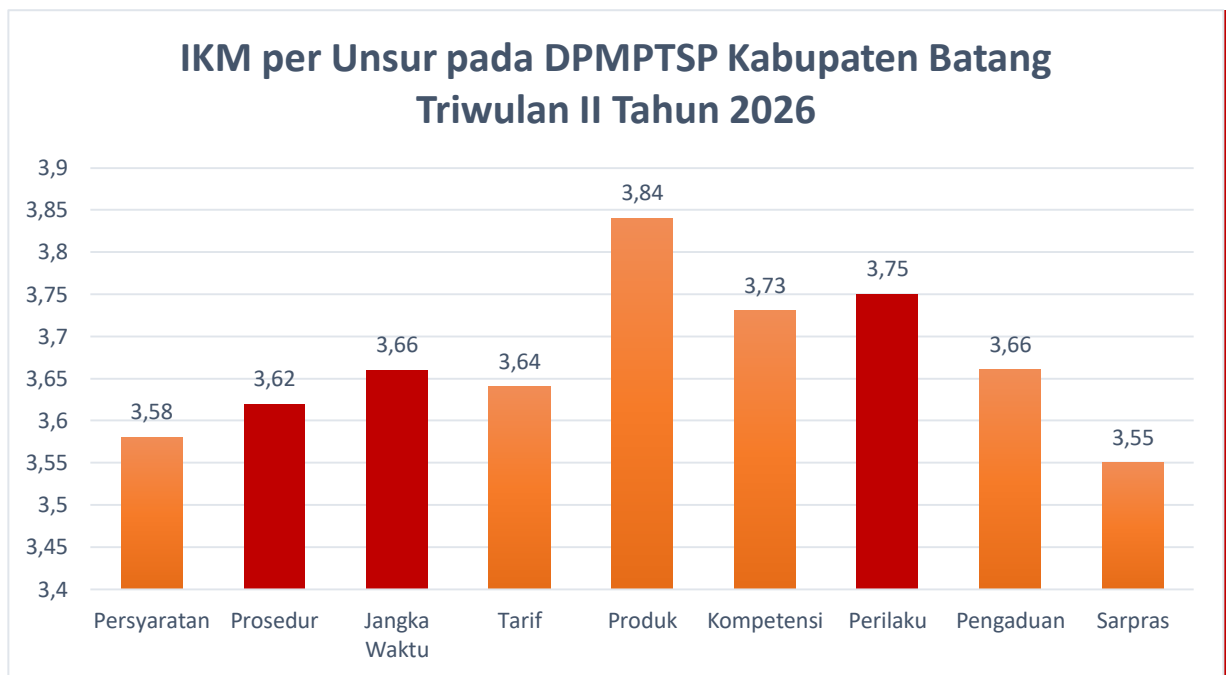
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	15	21%
		PEREMPUAN	58	79%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1%
		SLTA	5	7%
		DIII	29	40%
		SI	34	47%
		S2	4	5%
3	PEKERJAAN	PNS	6	8%
		TNI	0	0%
		POLR	0	0%
		SWASTA	4	5%
		WIRUSAHA	10	10%
		LAINNYA	53	73%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN KESEHATAN	25	34%
		PELAYANAN OSS	15	21%
		PEMBUATAN PBG	5	7%
		PIRT	4	5%
		IZIN TRAYEK	0	0%
		KONSULTASI	13	18%
		PERIZINAN REKLAME	3	4%
		IZIN PENDIDIKAN	7	10%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3,58	3,62	3,66	3,64	3,84	3,73	3,75	3,66	3,55
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		91,70 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55 Selanjutnya Persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua, begitu juga prosedur pelayanan dengan nilai 3,62 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk layanan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,84, dari unsur perilaku pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua berikutnya yaitu 3,75, dan kompetensi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ke tiga yaitu 3,73.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran dan aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Penerangan kurang terang”.
- “Tidak ada satpam yang mengarahkan”.
- “Mushola dan kamar mandi kotor , lantainya kurang bersih ”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana prasana di area pelayanan dirasa kurang oleh masyarakat.
- Kebersihan area pelayanan dirasa kurang oleh masyarakat.
- Tidak ada satpam didepan untuk mengarahkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

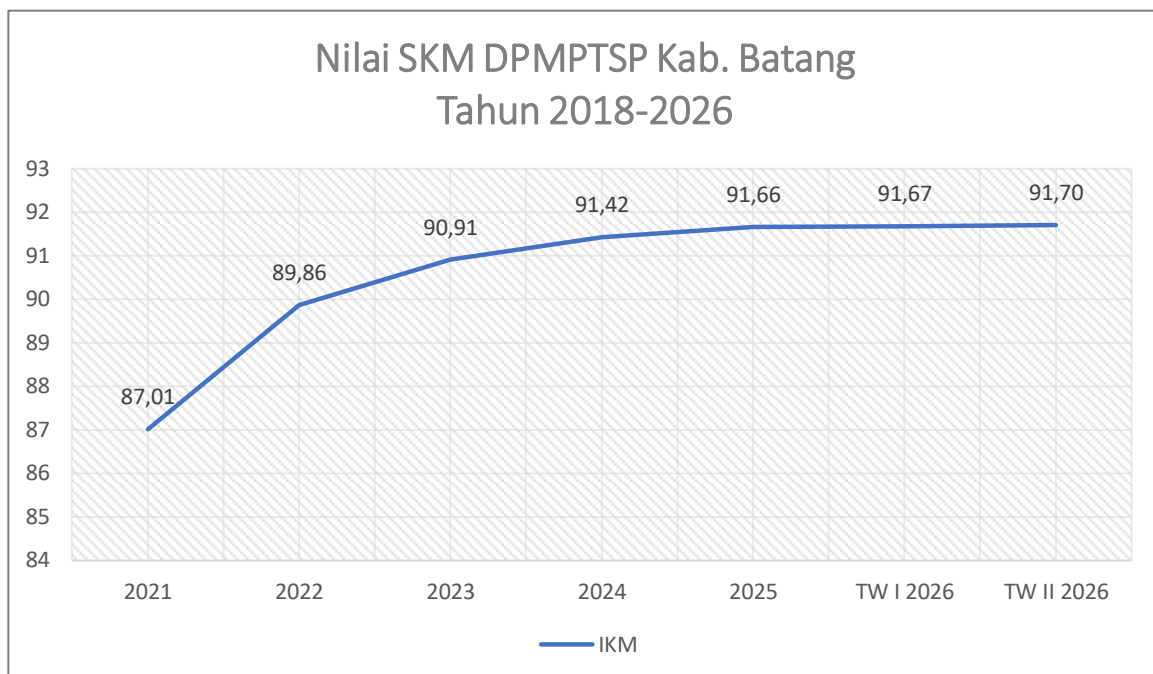
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal DPMPTSP (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Selalu menjaga kebersihan lingkungan pelayanan setiap pagi siang dan sore.		√			Sekretariat DPMPTSP
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait persyaratan pelayanan perizinan dan Mempublikasikan melalui media offline maupun online		√			Pokja Perizinan DPMPTSP
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait SOP perizinan Mempublikasikan melalui media offline maupun online		√			Pokja Perizinan DPMPTSP

4.3 Trend Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan 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 kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga triwulan II 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode triwulan II mulai bulan April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,70. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kinerja penyelenggaraan pelayanan public meningkat dari tahun 2021 hingga triwulan II tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana serta prasarana pelayanan, persyaratan pelayanan ,sistem dan mekanisme prosedur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk pelayanan, perilaku pelayanan, perilaku pelaksanaan dan kompetensi pelaksanaan layanan.

Batang, 30 Juni 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BATANG

MARGO SANTOSA, SE, MM
Pembina
NIP. 19770312199803 1 002

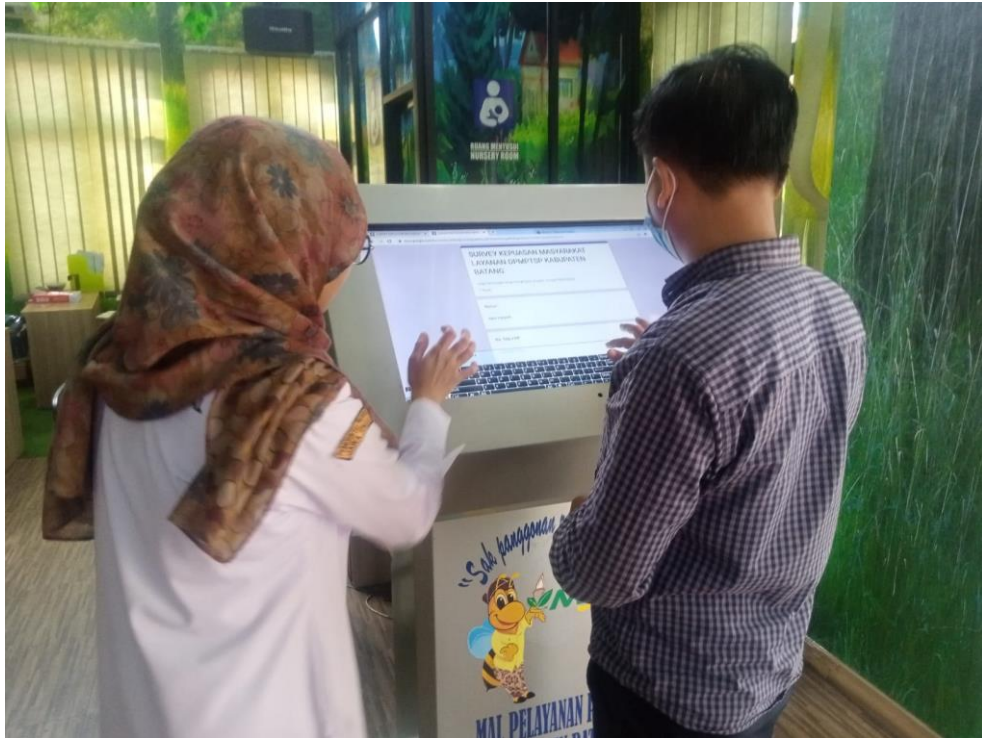
2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BATANG TRIWULAN II TAHUN 2026																	
OPD / UNIT LAYANAN :		DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. BATANG															
NO. URUT	NO. HP	Nama	Email	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
									U1 Persaratan	U2 Sistem, Mekanis- me, dan Prosedur	U3 Waktu Pengele- siaan	U4 Biaya / Tarif	U5 Produk Layanan	U6 Kompeten- si Pelaksa- na	U7 Perilaku Pelaksana	U8 Penangan- an Pengaduan Saran, dan Masukan	U9 Sarana dan Prasarana
1	08232921262	Liliana Uper Mei	lilianaupermei@gmail.co	33	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	081225223910	Khuliat Furaida	khuliatfuraida24@gmail	25	2	5	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	085641794462	Slamet Raharjo	sloramharjo@gmail.com	26	2	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	085878861885	Nuruzzaman	ma2napte@gmail.com	36	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	081228975100	Astri Kusuma Vardani	astrikusumawardani@g	48	2	5	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6	082328472386	Puguh Prasetyo Listiad	puguhy16@gmail.com	39	1	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	085723293994	Dias Hanungko Sambhi	karyabinawivekacv@gr	43	1	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
8	085200404854	Himmatul Karimah	immatul.karimah@gm	29	2	5	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	3
9	085642255284	Iva Henng Harsono	henngiva@gmail.com	43	2	5	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	082328958900	Karyoto	karyoto30@gmail.com	48	1	5	1	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	82326161509	Milaton Najjah	mlaam590@gmail.co	31	2	5	6	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3
12	08194935705	Denis rizqia	denisrizqia@gmail.com	17	2	3	6	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3
13	085225450225	Sri Supiyah	sopiyah3890@gmail.com	0	2	5	6	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3
14	081327542139	Evry Pujikagati	evrydgn@gmail.com	0	2	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	0812228305414	Muhammad Sjukron N	muhammadsjukronn@	0	1	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	085784546664	Muhammad Agus Arif	you123yul@gmail.com	0	1	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	085740099519	Dina hadhinati	dinahadhinati@gmail.co	0	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	081391684443	Tuginah	tuginah1409@gmail.co	0	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	089518635572	Kitri Aristantini	kitriaristantini1638@gm	0	2	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	082323308695	Dwi Setyoningsih	dwisetyoningsih0101@g	0	2	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	081325029436	Pimbajeng Utriati	pimbajengutriati12@gr	0	2	5	6	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	085702312425	Rv. Sri Wianjariwati Nabil	nabilarsvn@gmail.com	0	2	5	6	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	082242628727	Fatimatul Ain	fatimatulain5@gmail.co	0	2	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	087700530666	Ines Tsurajaga	inetsurajaga@gmail.co	0	2	5	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	085780275707	Arina Rizqona Vakhida	arinarizqona34@gmail.c	0	2	6	6	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	085291581660	Rizky Nurfauliah	rizkynurfauliah@gmail.co	0	1	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	08126844311	Siti Suswati	sitisuswati22@gmail.co	0	2	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	095878377148	Rita Sulismawati	ritasulis39@gmail.com	0	2	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	085786185255	Lisa Ilimijana	limijanalisa@gmail.com	0	2	4	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	085727989848	Luthifijana Munandika	luthifijanunulita233@x	0	2	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	081578545338	Setjowati	setjowati462@gmail.co	0	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	088950468896	Nine Mohntg Rizkanaga	nine09mmr@gmail.com	0	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	082225930563	Ifah Hasna Nabilah	ifah.nabilah117@gmail.c	0	2	4	6	7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
34	085323822308	Khafitri Nurmalida	nurmalidakhafitri@gmai	0	2	4	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	082325040091	Amjad Mohammad Nas	amjadnadi34@gmail.co	0	1	4	6	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	085226844724	Muh. Rifa'i Al Msa'arif	tersonoapotik01@gmai	0	1	5	6	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	085326629276	Lely Nur Mazziyah AM	lelyfians@gmail.com	0	2	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	082227072121	Dewi Amalia	lialialia322@gmail.com	0	2	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	085819076278	Rosep Pulen Sari and	roseppulen.sari2@gma	0	2	4	6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
40	085802828852	Dian Recky Dewi Pratih	dianreckydevi771@gma	0	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	082326268373	Purwati	ipungbidan39@gmail.co	0	2	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	082326803834	Enok Masrilah	bilas5678@gmail.com	0	2	4	6	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3
43	087875446288	Monika Pando Soraja	mpajaga98@gmail.com	0	2	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	082324761674	Inyatus Solihah	inyatussholihah9036	0	2	4	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	085291911996	apt. Anis Kurniati, S.Far	anis.kurniati38@gmail.co	0	2	5	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	3
46	085742663133	Nikmatus Sholihah, A.N	nikmatus1995@gmail.co	0	2	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
47	085326946359	Tina Auliani	tinaauliani@gmail.com	0	2	4	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3
48	085817779901	Risni Hascaryani	risnihascaryani0884@c	0	2	4	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3

49	085642854442	Siska Trijuliati	siscatrijuliati@gmail.co	0	2	4	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	08156675840	DR. Vivit V'idagati	dr.vivitvidagati1971@gmail	0	2	5	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	085867130936	Imroatun Nabila	imroatunnabila3@gmail	0	2	4	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	085966315833	Amani Lutfiatul Azqia	amanilutf557@gmail.co	0	2	4	6	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
53	081228644417	Jefly Mandala Putra	jeflymandalaputra@gmail	0	1	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	08564118198	Dipta V'ahyuning Astuti	diptavahyuning@gmail	0	2	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	082135288526	Istirohmah	istiroma21@gmail.com	0	2	4	6	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
56	085205500000	Suherman	mashean79122@gmail	0	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	087814061894	Khairul Nurjijanto	nurjijantok@gmail.com	0	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	087867839766	Eli Rohajati	elirohajati68@gmail.co	0	2	4	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	-	Rohati	-	0	2	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	-	Siti baritoh	-	43	2	5	6	8	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
61	-	Sri pujasih	-	34	2	5	6	8	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
62	-	Siti arisah	-	0	2	5	6	8	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
63	-	Supriyanti	-	0	2	4	6	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	087880692393	Kotinia	kotiniabatang@gmail.co	62	2	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3
65	082228930583	Thomi wijaya	-	45	1	3	5	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
66	088223948002	Choirun Nisa	088223948002	28	2	5	5	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
67	08895256886	Yeny Vidya Dinarti	Yengdina@gmail.com	44	2	5	6	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
68	085226859775	Subiyanto	Devidvianuti@gmail.co	56	1	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
69	-	Ruzqun Rizal Ahsani	rizqun27@gmail.com	27	1	5	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	08993391289	Heni Listiana	henilistiana@gmail.co	29	2	3	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
71	085747570705	Viviani gsinh	Vijaya8472@gmail.com	45	2	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	085225453519	Kiki amalia riski	Areckyamalia29@gmail	34	2	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
73	087872538844	Yujun Berliana	yujunberliana5@gmail.co	29	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai / Unsur									261	264	267	266	280	272	274	267	259	
Nilai Rata-rata / Unsur									3,58	3,62	3,66	3,64	3,84	3,73	3,75	3,66	3,55	
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur									0,397	0,402	0,406	0,405	0,426	0,414	0,417	0,406	0,394	
Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur									83,384	90,411	91,438	91,096	95,890	93,151	93,836	91,438	88,639	
Mutu Pelayanan / Unsur									A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Kinerja Pelayanan / Unsur									Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Indeks Kepuasan Masyarakat									3,67									
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat									91,70									
Mutu Pelayanan									A									
Kinerja Unit Pelayanan									Sangat Baik									

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- Pengambilan Survei



- Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut



4. Berita Acara Rapat Internal Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

**BERITA ACARA HASIL RAPAT INTERNAL PEMBAHASAN
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM DPMPTSP KABUPATEN BATANG
TRIWULAN II TAHUN 2026**

Pada hari ini Selasa tanggal tiga puluh Juni tahun dua ribu dua puluh enam (30-06-2026) Telah dilaksanakan rapat internal DPMPTSP Kabupaten Batang dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut SKM triwulan II Tahun 2026. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :
 - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,70;
 - b. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55 Selanjutnya Persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua, begitu juga prosedur pelayanan dengan nilai 3,62 termasuk tiga unsur terendah.
 - c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk layanan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,84, dari unsur perilaku pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua berikutnya yaitu 3,75, dan kompetensi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ke tiga yaitu 3,73.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Selalu menjaga kebersihan lingkungan pelayanan setiap pagi siang dan sore.		√			Pokja Perizinan DPMPTSP
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait persyaratan pelayanan perizinan dan Mempublikasikan melalui media offline maupun online		√			Pokja Perizinan DPMPTSP
3	Sarana dan prasarana	Selalu menjaga kebersihan lingkungan pelayanan setiap pagi siang dan sore.		√			Pokja Perizinan DPMPTSP

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Penata Kelola Penanaman Modal
Ahli Madya DPMPTSP Kab. Batang



SILVI YULIARTATI, SP., Msi
NIP. 197807132007012005