

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I 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 : dpmptsp@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	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April	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 I 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dalam kurun waktu tiga bulan periode bulan Januari sd Maret tahun 2026 adalah sebanyak 75 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 63 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

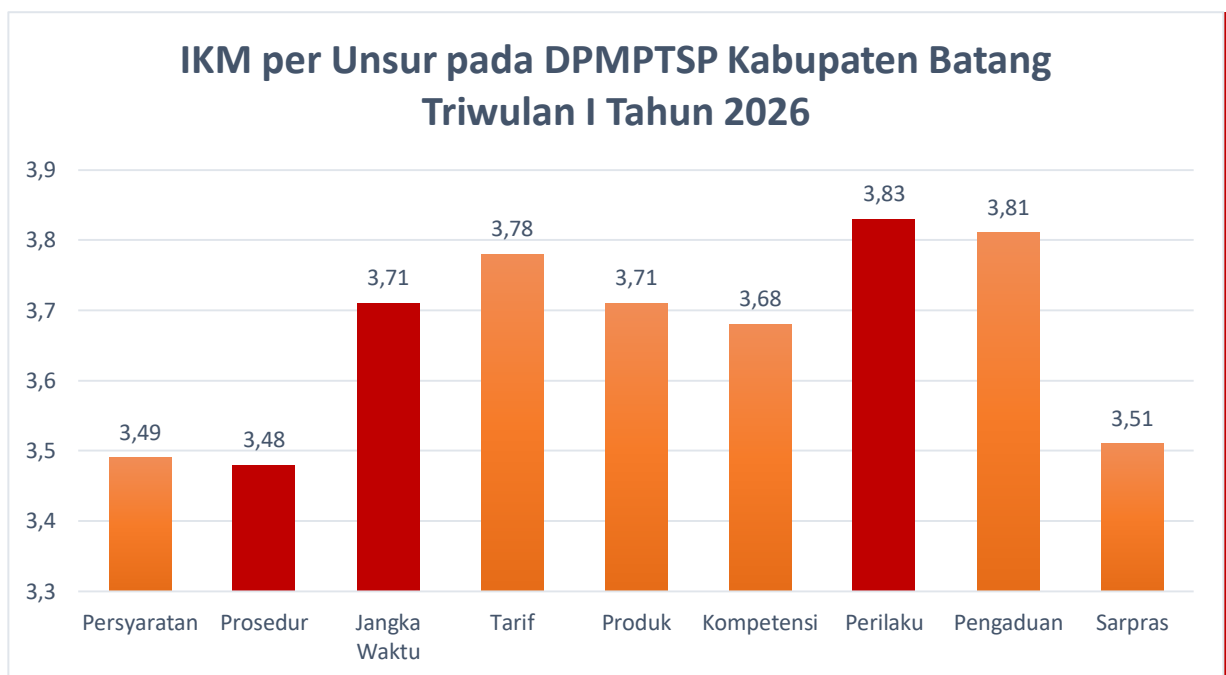
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	44%
		PEREMPUAN	35	56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	2%
		SLTP	6	10%
		SLTA	16	25%
		DIII	2	3%
		SI	37	59%
		S2	1	2%
3	PEKERJAAN	PNS	3	5%
		TNI	0	0%
		POLR	0	0%
		SWASTA	34	54%
		WIRUSAHA	9	14%
		LAINNYA	17	27%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN KESEHATAN	22	22%
		PELAYANAN OSS	34	54%
		PEMBUATAN PBG	3	5%
		PIRT	1	2%
		IZIN TRAYEK	0	0%
		KKPR	2	3%
		PERIZINAN REKLAME	0	0%
		IZIN PENDIDIKAN	1	2%

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	3,49	3,48	3,71	3,83	3,68	3,66	3,70	3,63	3,72
Kategori		B	B	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan		91,67 (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. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48 Selanjutnya Persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana Pelayanan dengan nilai 3,51 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,83, dari unsur Penanganan Pengaduan pelayanan nilai tertinggi kedua berikutnya yaitu 3,81, dan biaya tariff pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ke tiga yaitu 3,78 (gratis).

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 :

- “Pelayanan sudah bagus mohon untuk ditingkatkan untuk kebersihan lingkungan kantor”.
- “Pelayanan sudah bagus, tapi fasilitasnya kurang memadai”.
- “Sistem lebih disederhanakan, diusahakan semua pelayanan teknik maupun non teknis standby di kantor MPP”.

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

- Sarana prasana di pelayanan dirasa kurang oleh masyarakat.
- Persyaratan pelayanan yang tambah banyak

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

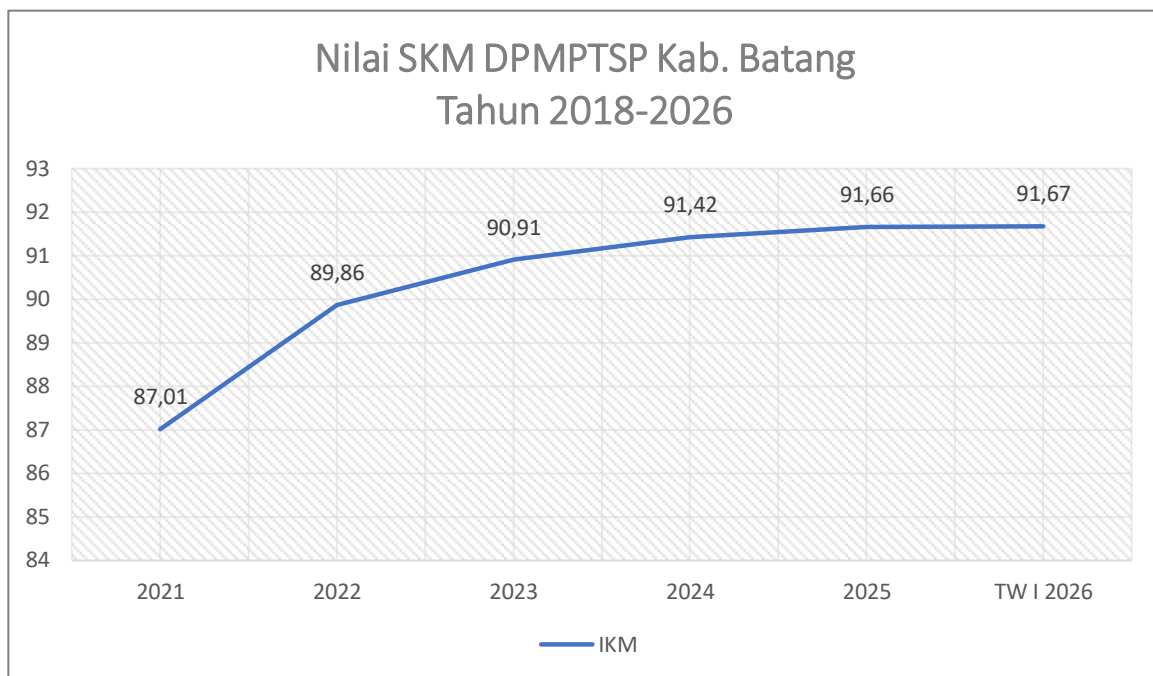
tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait SOP perizinan Mempublikasikan melalui media offline maupun online	√				Pokja Perizinan DPMPTSP
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait SOP perizinan Mempublikasikan melalui media offline maupun online	√				Pokja Perizinan DPMPTSP
3	Sarana dan prasarana	Selalu menjaga kebersihan lingkungan pelayanan setiap pagi siang dan sore.	√				Sekretariat 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 I 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.

BAB V

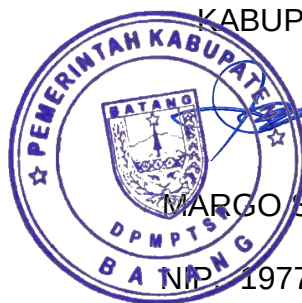
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 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 91,67. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kinerja penyelenggaraan pelayanan public meningkat dari tahun 2021 hingga triwulan I tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sisten dan mekanisme prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan sarana serta prasarana pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelayanan, penanganan pengaduan, dan biaya/tariff pelayanan.

Batang, 8 April 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BATANG



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



LAYANAN PENGADUAN



dpmptsp@batangkab.go.id



(0285) 4493081



mpp.batangkab.go.id
ptsp.batangkab.go.id
lapor.go.id

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

01	Nama	:	
02	Alamat	:	
03	Email	:	
04	No. Hp/Telp	:	
05	Usia	:	
06	Jenis Kelamin	:	Perempuan / Laki-Laki (coret salah satu)
07	Pekerjaan	:	
08	Pendidikan	:	SD / SMP / SMA / DI / DII / DIII DIV / SI / S2 (Coret salah satu)
09	Jenis Pelayanan	:	

[illegible]

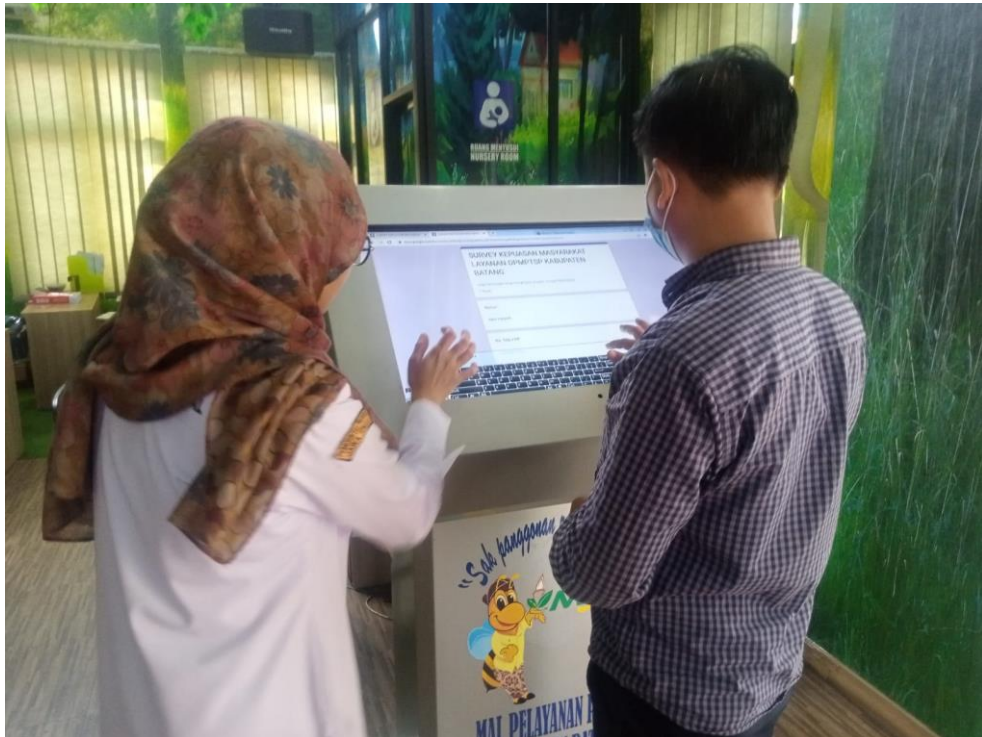
2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASA N MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BATANG TRIWULAN I TAHUN 2026																		
OPD / UNIT LAYANAN :		DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. BATANG																
NO. URUT	RESPONDEN								PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN									
	NO. RESP	Nama	Email	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
									Persyarat an	Sistem, Mekanis me, dan Prosedur	Waktu Pengeles aian	Biaga / Tarif	Produk Layanan	Kompeten si Pelaksan a	Perilaku Pelaksan a	Penangan an Pengaduan , Saran, dan Masukan	Sarana dan Prasarana	
1	085326770532	Zam Haryanto	zamfisioterapi2018@	25	1	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	082329125242	Wiwit Setyaningrum	wiwitsetyaningrum7@	32	2	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	085876509444	Setiyowati	setiyowati100@gmail	42	2	5	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
4	082322064112	Septi Wulan Purband	septifuadza@gmail.c	38	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	081328732323	Rizki Aulya Nur Setiya	c.kiki.kso@gmail.com	43	2	5	4	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
6	087784672810	Rizki Amelia	Rizki undafadhi89@	37	2	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
7	085226918147	Ritta Christiana Sari	rittachris72@gmail.c	52	2	5	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
8	089534035777	Rini Handayani	rini72271@gmail.com	36	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	085643525326	Ria Widuri	pmbrianurwiduri@gm	39	2	4	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	08974533313	Putri Nabilla Miha Ta	nabillamithaa@gmail	28	2	5	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	085786361657	Pupitasari	tatapuspita1987@gm	39	2	5	6	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
12	-	Kurnia	-	28	2	5	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
13	082300155980	Yusuf	zyanover@gmail.co	33	1	5	4	6	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
14	085298658885	Pramudya Wahyu Pa	pramudyaw53@gma	25	1	5	6	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	081573164041	Novi Dian Rohsianti	abihanifah01@gmail	44	2	5	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	085742787324	Naily Ummi Ummia	nailyummiunnia@gm	40	2	5	6	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
17	081234741117	Linawaroh	jazaulaifa231@gmai	43	2	5	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	085325520547	Khirazina Rahmana	khirazdhina.rahmana	25	2	5	6	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
19	081235233001	Ita Permatasari	itapermataa2@gmail	39	2	5	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
20	082300034773	Indah Sularsih	indahsularsih310519	49	2	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

21	08232410161	Hj. Susiati	bidansusiati@gmail.c	59	2	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	082242370647	Hamida Febriyanti	hamidafebri@gmail.c	36	2	5	5	1	4	3	4	3	3	4	4	3	4
23	085743707095	Fety Iswiningtyas	Fenty.md08@gmail.c	37	2	5	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	085726748817	Fauziah	Fauziapurbantera2@	42	2	5	6	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
25	08156910941	Wiwik Dwi Damayanti	wiwikdwidamayanti01	50	2	5	6	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	085642152352	Ririn Handayani	ririn.dae@gmail.com	47	2	5	6	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27		Widhi Astri Habbayani		45	2	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28		Suswandi		34	1	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29		Siti Farida		42	2	5	4	8	3	3	2	4	3	3	4	4	4
30		Edi kamaludin		47	1	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
31	082325027175	Amalia Kurnia Sari	dokkes.resbatag@e	36	2	5	6	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32		Akhmad Fathur Riza		45	1	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	085870758522	Muhlasin	ulimurta@gmail.com	39	1	1	6	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	081325556041	Moh anas M	anas_robin Gmail.co	46	1	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	087830675298	Junianto	Joniniarto51196@gm	46	1	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	082326113690	Yulius Cokro Aminotc	lyusc23@gmail.com	45	1	5	1	6	4	4	4	4	4	4	3	4	3
37		Siswiani Agustina		43	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	085329240904	aditya y	adityasantii@gmail.c	32	2	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	085870111157	Prasetyo guna w	prast.pkl06@gmail.c	51	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40		0 baruna sem	-	34	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41		0 Daryoso		41	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	082313404484	Kiswanto S.H		52	1	5	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	085876404541	Kuswanto		55	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44		slamet royadi		38	1	2	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	085840301920	Nur khasanah		37	2	5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	081944521022	Dhava maryan julvika	Dhavamaryan89@gr	22	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	081944521022	Dhava maryan julvika	Dhavamaryan89@gr	22	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	083141723888	Teguh supriatin		37	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48		ERFANA		36	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	081567777059	Purbo Budiyono	-	36	1	5	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
50	085742797344	Diono	-	45	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	085293584409	Dewi rati	ibu.ratih1234@gmail	56	2	6	6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
52	-	Diono	-	45	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	085869117600	Dina Angraeni	-	46	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	0835401723064	Wahyu Broto waskito	-	22	1	2	6	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
55	089681743664	Satria cagar saputra	-	23	1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
56	082322356545	Adi pranoto	-	33	1	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
57	08154227884	Ermasari	-	35	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
58	085878586610	Triyo saputro	-	30	1	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
59	-	Bu Anggi	-	45	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	082313098038	Agus widiyanto	-	29	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	085701777105	Heri pujianto	-	40	1	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
62	-	Muhammad yuslizar	-	29	1	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
63	08976621992	Moch Chairul riza	-	33	1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai / Unsur									220	219	234	238	234	232	241	240	221
Nilai Rata-rata / Unsur									3,49	3,48	3,71	3,78	3,71	3,68	3,83	3,81	3,51
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur									0,388	0,386	0,413	0,420	0,413	0,409	0,425	0,423	0,390
Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur									87,302	86,905	92,857	94,444	92,857	92,063	95,635	95,238	87,698
Mutu Pelayanan / Unsur									B	B	A	A	A	A	A	A	B
Kinerja Pelayanan / Unsur									Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat									3,67								
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat									91,67								
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 I TAHUN 2026**

Pada hari ini Rabu tanggal 8 April 2026 (08-04-2026) Telah dilaksanakan rapat internal DPMPTSP Kabupaten Batang dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut SKM triwulan I 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 91,67;
 - b. Prosedur Pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,48. Selanjutnya Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,51
 - c. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi pertama yaitu perilaku pelayanan yaitu 3,83 pelayanan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,81 begitu juga dengan biaya/ tariff pelayanan yaitu 3,78 dengan nilai tertinggi nomor tiga.
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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait SOP perizinan Mempublikasikan melalui media offline maupun online	√				Pokja Perizinan DPMPTSP
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait SOP perizinan Mempublikasikan melalui media offline maupun online	√				Pokja Perizinan DPMPTSP
3	Sarana dan prasarana	Selalu menjaga kebersihan lingkungan pelayanan setiap pagi siang dan sore.	√				Bidang 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
197807132007012005

