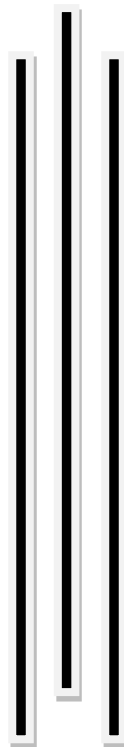


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II
TAHUN 2025



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak lanjut	14
2.4 Trend Nilai SKM	10
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
BAB IV	
KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24
1. Kuesioner	24
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	29
LAMPIRAN DARI DATA SKM dari esukma jatim	31

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 Tulungagung 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.

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 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 Tulungagung. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. melalui aplikasi e-sukma jatim dengan link untuk survey subjek pelayanan DPMPSTP di semua bidang melalui <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569> Sedangkan untuk link subjek pelayanan mpp melalui link : <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2928> 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 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung 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 dan tindak lanjut. 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 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 356 responden.

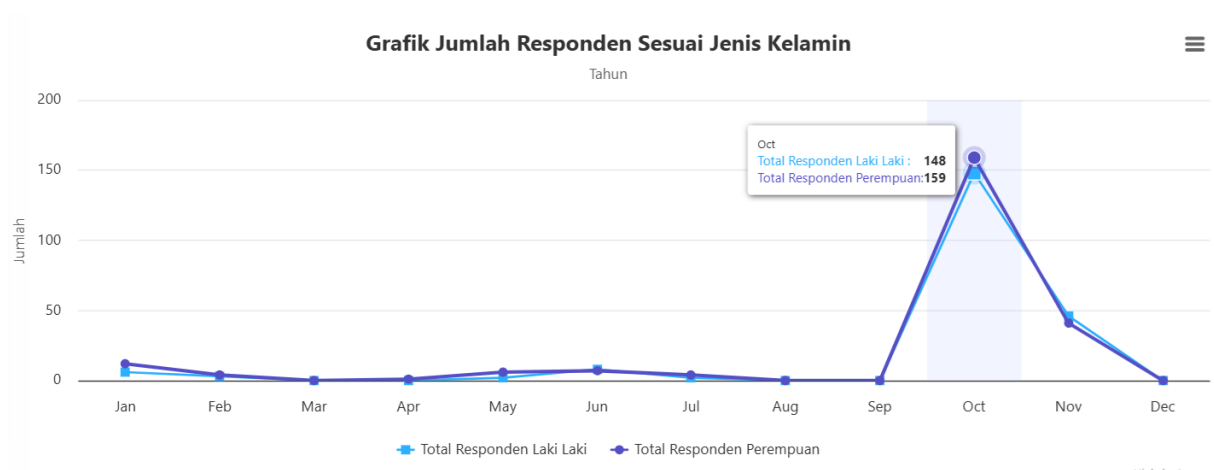
BAB II

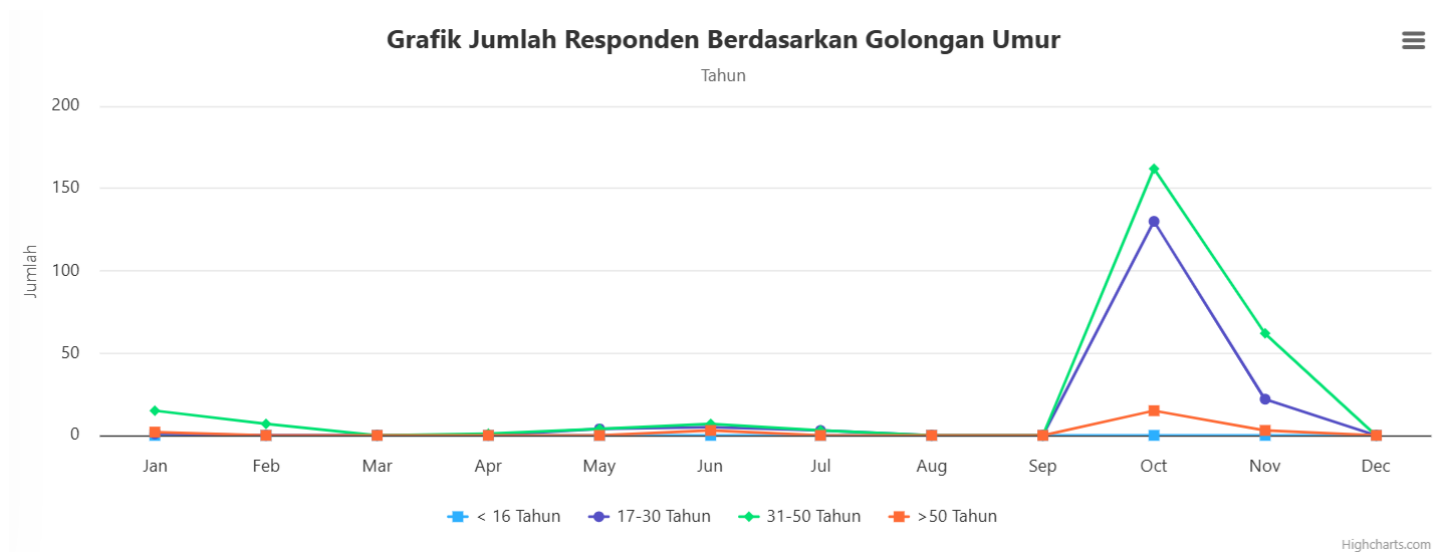
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	158	44 %
		Perempuan	198	56 %
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	
		SD/ Sederajat	7	1,96 %
		SMP/ Sederajat	68	19,10 %
		SMA/Sederajat	105	29,49 %
		D1/D2/D3	78	21,91 %
		D4/S1	90	25,28 %
		S2	8	2,24 %
		S3	-	
		RESPONDEN	356	100 %





2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

NO	Nama OPP	Periode Survey	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Metode SKM SUKMAE JATIM	Responden
1	DPMPTSP	Semester I											98.14	98.14	194
		Jan-Juni		772	768	767	772	765	764	769	776	770			194
		Nilai/unsur		772	768	767	772	765	764	769	776	770			
		NRR/unsur		3.98	3.96	3.95	3.98	3.94	3.94	3.96	4.00	3.97			
		NRR/unsur X 25		99.48	98.97	98.84	99.48	98.58	98.45	99.10	100.00	99.23			
		bobot rata-rata		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11			
		NRR Tertimbang /Unsur		0.44	0.44	0.43	0.44	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44			
		JML NRR IKM TERTIMBANG											3.93		
		JML NRR IKM TERTIMBANG X 25											98.14		

SEMESTER 2

NO	Nama OPP	Periode Survey	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Metode SKM SUKMAE JATIM	Responden
2	DPMPTSP	Semester II											98.63		356
		Triwulan III (1Juli s/d 1 Oktober 2025)		186	184	188	190	192	194	192	196	194	96.31	96.31	49
		2 - 31 Oktober 2025	Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Rendah	120	120	120	120	120	120	120	120	120	99.00	99.00	30
			Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Menengah Rendah	248	248	248	248	248	248	248	248	248	99.00	94.25	62
			Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Menengah Tinggi	128	128	128	128	128	128	128	128	128	99.00	99.00	32
			Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Tinggi	124	124	124	124	124	124	124	124	124	99.00	99.00	31
			Pelayanan Perizinan Berusaha untuk Menunjang kegiatan Usaha	120	120	120	120	120	120	120	120	120	99.00	99.00	30
			Pelayanan Izin Penyelenggaraan reklame	124	124	124	124	124	124	124	124	124	99.00	99.00	31
			Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung	124	124	124	124	124	124	124	124	124	99.00	99.00	31
			Pelayanan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	76	76	76	76	76	76	76	76	76	99.00	99.00	19

		Pelayanan Sertifikat Laik fungsi (SLF) Bangunan Gedung	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
		Pelayanan Persetujuan Pemenuhan Komitmen (Surat Izin usaha Perdagangan Bidang Usaha Toko Swalayan)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
		Pelayanan Surat Terdaftar Penyelenggaraan Optikal	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
		Pelayanan Surat Terdaftar Penyelenggaraan Klinik Non Berusaha	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
		Pelayanan pengesahan Siteplan Perumahan	68	68	68	68	68	68	68	68	68	99.00	99.00	17
	Nilai/unsur		1414	1412	1416	1418	1420	1422	1420	1424	1422			
	NRR/unsur		3.97	3.97	3.98	3.98	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99			
	NRR/unsur X 25		99.30	99.16	99.44	99.58	99.72	99.86	99.72	100.00	99.86			
	bobot rata-rata		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11			
	NRR Tertimbang /Unsur		0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44			
	JML NRR IKM TERTIMBANG											3.95		
	JML NRR IKM TERTIMBANG X 25											98.63		

RERATA TAHUNAN

NO	Nama OPP	Periode Survey	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Metode SKM SUKMAE JATIM	Responden
3	DPMPTSP	Tahunan											98.46		550
		Nilai/unsur		2186	2180	2183	2190	2185	2186	2189	2200	2192			
		NRR/unsur		3.97	3.96	3.97	3.98	3.97	3.97	3.98	4.00	3.99			
		NRR/unsur X 25		99.36	99.09	99.23	99.55	99.32	99.36	99.50	100.00	99.64			
		bobot rata-rata		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11			
		NRR Tertimbang /Unsur		0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44			
		JML NRR IKM TERTIMBANG											3.94		
		JML NRR IKM TERTIMBANG X 25											98.46		

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung periode Semester II Tahun 2025 (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

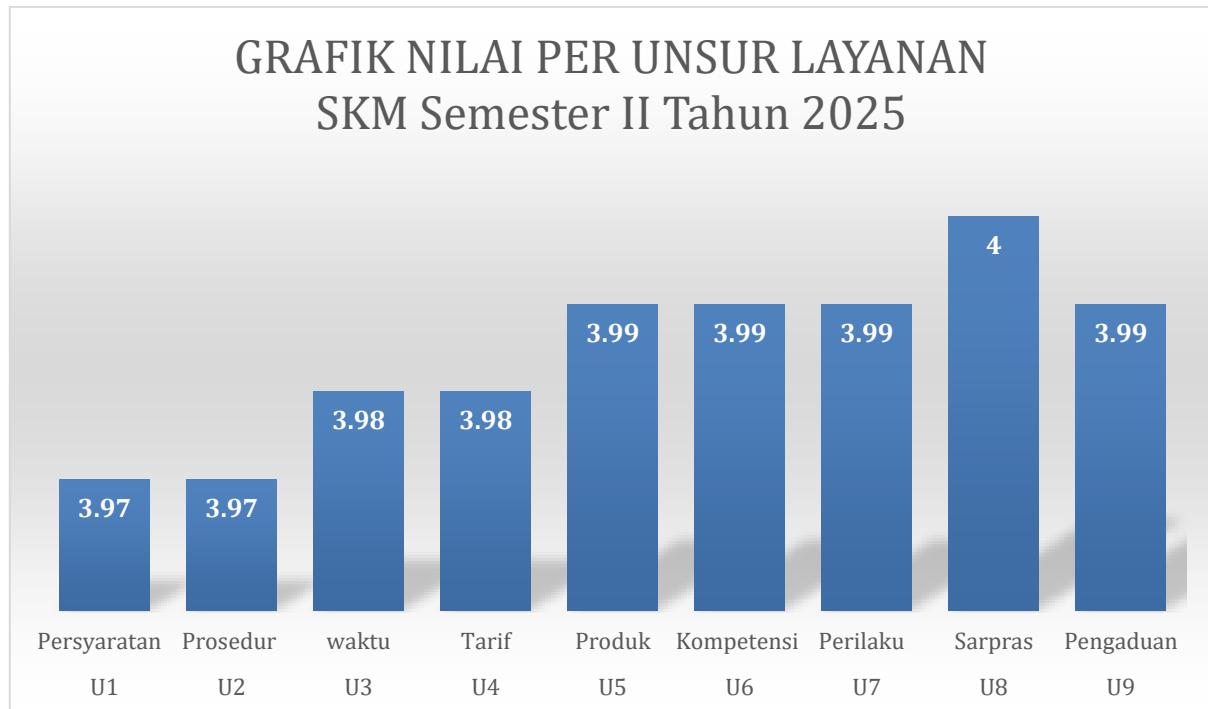
NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU
U1	Persyaratan	3.97	99.30
U2	Prosedur	3.97	99.16
U3	waktu	3.98	99.44
U4	Tarif	3.98	99.58
U5	Produk	3.99	99.72
U6	Kompetensi	3.99	99.86
U7	Perilaku	3.99	99.72
U8	Sarpras	4.00	100.00
U9	Pengaduan	3.99	99.86
Nilai rata rata perunsur		3.98	99.63

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari data menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap unsur yaitu 3.95 dengan nilai rata-rata mutu keseluruhan yaitu 98.63. Nilai dari unsur-unsur pelayanan ada yang perlu dipertahankan dan harus diperbaiki yang bisa dilihat dari nilai masing masing unsur tersebut.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	99.30	99.16	99.44	99.58	99.72	99.86	99.72	100.00	99.86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,63 (A atau Sangat Baik)								

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena nilai angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Tulungagung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berikut grafik dari masing nilai per unsur Layanan yang didapat :

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dari data grafik nilai perunsur menunjukkan bahwa nilai survey unsur Sarana Prasarana menempati nilai tertinggi yaitu mutu 100 dengan nilai NRR yaitu 4. Sedangkan nilai terendah pada unsur Persyaratan dan Prosedur serta tarif berada pada posisi terendah.

2.3 Metode analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, 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 penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

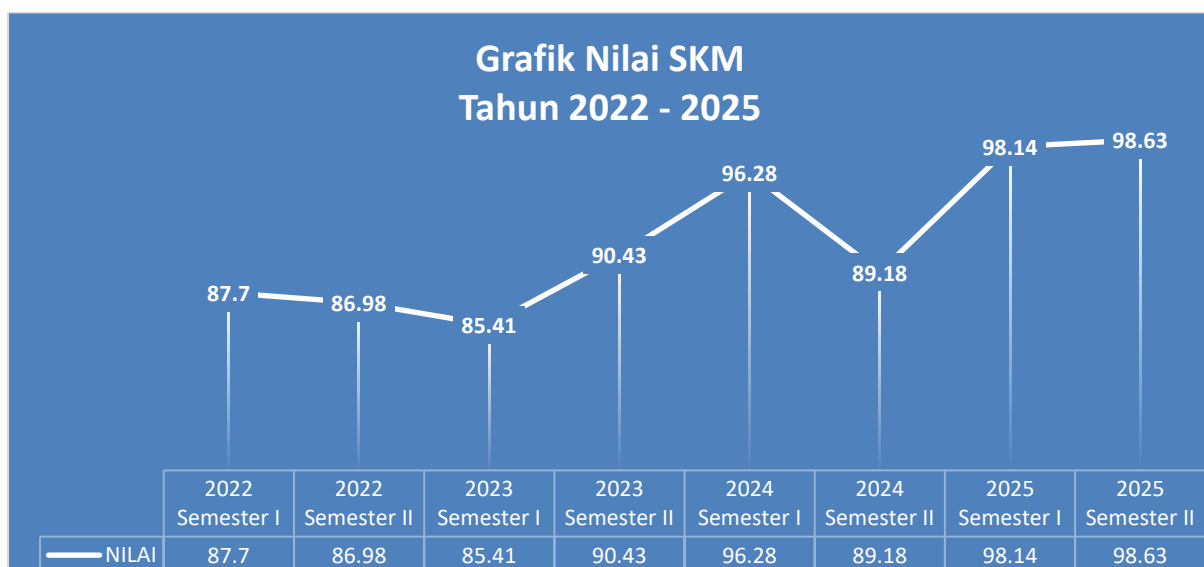
NO	UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Prosedur	Peningkatan kualitas layanan informasi untuk prosedur layanan	1 Bulan	Bidang Data & Informasu
2.	Persyaratan	Pelaksanaan Penyederhanaan Persyaratan Melalui Digitalisasi	1 Bulan	Bidang pelayanan
3.	Waktu	Peningkatan waktu penyelesaian layanan	1 Bulan	Bidang pelayanan

2.4 Tren 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 Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :

NO	TAHUN PEMBUATAN	PERIODE	NILAI
1	2022	2022 Semester I	87.7
2	2022	2022 Semester II	86.98
3	2023	2023 Semester I	85.41
4	2023	2023 Semester II	90.43
5	2024	2024 Semester I	96.28
6	2024	2024 Semester II	89.18
7	2025	2025 Semester I	98.14
8	2025	2025 Semester II	98.63



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung periode Semester I Tahun 2025 (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU
U1	Persyaratan	3.98	99.50
U2	Prosedur	3.96	99.00
U3	waktu	3.95	98.75
U4	Tarif	3.98	99.50
U5	Produk	3.94	98.50
U6	Kompetensi	3.94	98.50
U7	Perilaku	3.96	99.00
U8	Sarpras	4.00	100.00
U9	Pengaduan	3.97	99.25
Nilai rata rata perunsur		3.96	99.11

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari data menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap unsur yaitu 3.96 dengan nilai rata-rata mutu keseluruhan yaitu 99.11. Nilai dari unsur-unsur pelayanan ada yang perlu dipertahankan dan harus diperbaiki yang bisa dilihat dari nilai masing masing unsur tersebut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.98	3.96	3.95	3.98	3.94	3.94	3.96	4,00	3.97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,14 (A atau Sangat Baik)								

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Tulungagung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL TELAH DITINDAKLANJUTI (SUDAH/BELUM)	DISKRIPSI TINDAK LANJUT	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN/ HAMBATAN
1.	Peningkatan kualitas produk layanan	Sudah	Peningkatan kualitas produk layanan dilakukan dengan penambahan informasi dalam SP dan papan informasi serta medsos MPP & DPMPTSP	Terlampir dibawah	Kejelasan Produk Layanan akan dapat diketahui masyarakat dengan banyaknya chanel informasi yang di siarkan kepada masyarakat
2.	Peningkatan waktu penyelesaian layanan	Sudah	Waktu penyelesaian layanan akan di tingkatkan dengan pemberian kecepatan internet dan adanya petugas yang mendampingi pelayanan	Terlampir dibawah	Waktu penyelesaian pelayanan OSS masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan OSS online sebenarnya sudah berjalan lancar, namun kondisi jaringan internet kadang lemot karena OSS di terapkan di seluruh indonesia, hal ini yang menyebabkan dirasa lambat .
3.	Peningkatan kompetensi dengan memberikan coaching pelayanan prima	Sudah	Peningkatan kompetensi petugas layanan dengan memberikan coaching dan pendampingan kepada petugas, sehingga petugas termotivasi dan akan semakin paham dengan layanan	Terlampir dibawah	Pelaksanaan coaching dan pendampingan dilakukan oleh ibu kepala dinas DPMPTSP dan juga secara bersama-sama untuk memupuk tim building

LAMPIRAN HASIL TINDAK LANJUT SKM SEMESTER I TAHUN 2025

NO	HASIL TINDAK LANJUT
1.	Penambahan informasi terkait produk layanan melalui medsos dan leaflet Sudah dilakukan penjelasan tarif layanan yang tertera pada Standar Pelayanan (SP) di website MPP (mpp.tulungagung.go.id), leaflet dan pada papan elektronik di sebelah resepsionis MPP serta konten pada media sosial MPP dan DPMPTSP

2. Peningkatan waktu dengan penambahan bandwidth internet supaya proses pelayanan lancar

- Pelayanan internet dari kominfo sudah di tambah bandwidth dan ditambah akses poin untuk internet wifi 2 macam yaitu mpp@diskominfo dan mpptulungagung sehingga koneksi untuk pelayanan izin sudah stabil lancar.
- adanya petugas yang mendampingi pelayanan

WIFI



Server jaringan MPP



3. Peningkatan kompetensi dengan memberikan coaching pelayanan prima

Peningkatan kompetensi petugas layanan dengan memberikan coaching dan pendampingan kepada petugas, sehingga petugas termotivasi dan akan semakin paham dengan layanan



Kegiatan Coaching Clinic Integritas ASN & Motivasi Anti Korupsi



BAB V

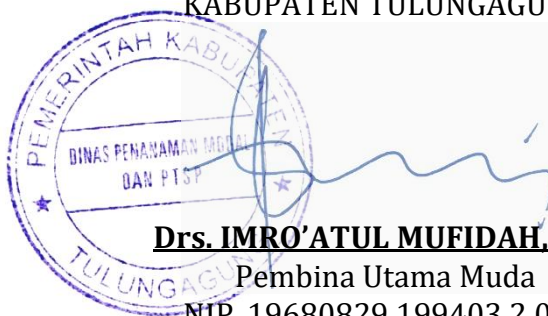
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 365 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung di periode semester II tahun 2025. Layanan Perizinan Risiko Menengah Rendah menjadi layanan dengan pengguna kuisinoner terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 62 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai **SKM 98,63**. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur, persyaratan dan waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Tulungagung, 10 Oktober 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG


Drs. IMRO'ATUL MUFIDAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680829 199403 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner pada aplikasi e-sukma jatim

Melalui aplikasi : <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569>

Selamat Datang
Survey Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.
☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai.
☐ Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit
ini.

☐ Tidak mudah.
☐ Kurang mudah.
☐ Mudah.
☒ Sangat mudah.

2 of 9 Completed

Bagaimana pendapat
Saudara tentang kewajaran
biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
☐ Cukup mahal
☐ Murah
☐ Gratis

4 of 9 Completed

Bagaimana pendapat
Saudara tentang kecepatan
waktu dalam memberikan
pelayanan.

☐ Tidak cepat.
☐ Kurang cepat.
☐ Cepat.
☐ Sangat cepat.

3 of 9 Completed

Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
produk pelayanan antara
yang tercantum dalam
standar pelayanan dengan
hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

6 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik.



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

LINK PENGISIAN ADA DI RUANG PELAYANAN MPP DAN JUGA DI SETIAP KEGIATAN YANG DILAKUKAN DPMPSTSP



**PEMOHON DIHARAP MENGISI
FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
MELALUI QR CODE ATAU LINK**

QR CODE



LINK
<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569>

Melayani, Profesional, Terpercaya

DPMPSTSP Kabupaten Tulungagung | @dpmpstp_tulungagung | Dpmpstp Tulungagung | Perteinan.Tulungagung.go.id

BARCODE UNTUK PENGISIAN SETIAP KEGIATAN / PERJENIS LAYANAN

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSHA RISIKO RENDAH O
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11045>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSHA RISIKO MENENGAH RENDAH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11046>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSHA RISIKO MENENGAH TINGGI
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11047>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSHA RISIKO TINGGI OLEH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11045>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU) OLEH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11046>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME OLEH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11047>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PB)
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11048>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (KPR)
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11049>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI (SLF) BANGUNAN GEDUNG
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11050>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PERSETUJUAN PEMENUHAN KOMITMEN (SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11051>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN STANDAR PELAYANAN SURAT TERDAFTAR PENVELENGGARAAN OPTIKAL OLEH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11052>

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN SURAT TERDAFTAR PENVELENGGARAAN KLINIK NON BERUSAHA OLEH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11053>

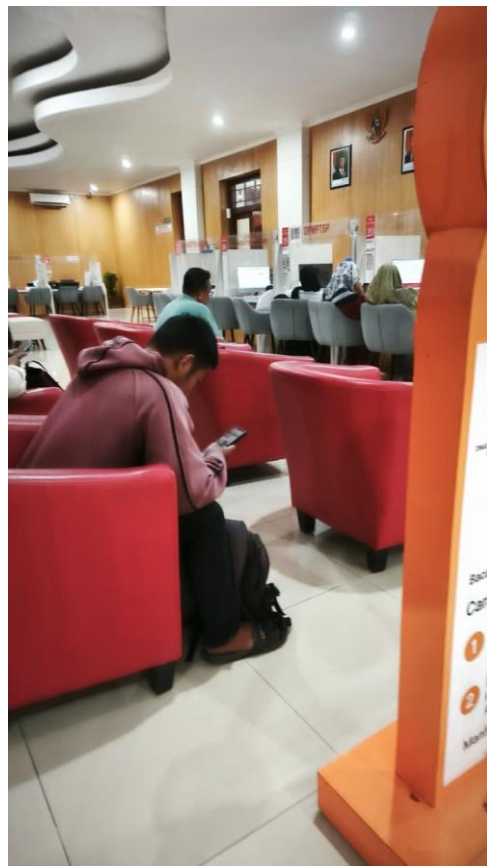
SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KEGIATAN PELAYANAN PENGESAHAN SITEPLAN PERUMAHAN OLEH
-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG

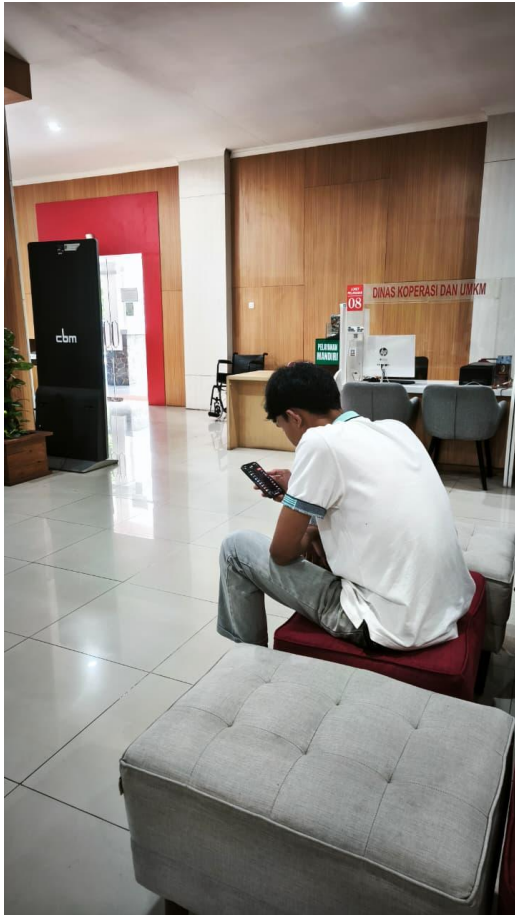


<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569&idEvent=11054>

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Pengisian survey oleh pemohon langsung setelah pemohon melakukan pelayanan :





LAMPIRAN DARI DATA SKM dari DATA esukma jatim

NO	Nama OPP	Periode Survey	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Metode SKM SUKMAE JATIM	Responden
1	DPMPTSP	Semester I											98.14	98.14	194
		Jan-Juni		772	768	767	772	765	764	769	776	770			194
		Nilai/unsur		772	768	767	772	765	764	769	776	770			
		NRR/unsur		3.98	3.96	3.95	3.98	3.94	3.94	3.96	4.00	3.97			
		NRR/unsur X 25		99.48	98.97	98.84	99.48	98.58	98.45	99.10	100.00	99.23			
		bobot rata-rata		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11			
		NRR Tertimbang /Unsur		0.44	0.44	0.43	0.44	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44			
		JML NRR IKM TERTIMBANG											3.93		
		JML NRR IKM TERTIMBANG X 25											98.14		
NO	Nama OPP	Periode Survey	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Metode SKM SUKMAE JATIM	Responden
2	DPMPTSP	Semester II											98.63	98.80758017	356
		Triwulan III (1Juli s/d 1 Oktober 2025)		186	184	188	190	192	194	192	196	194	96.31	96.31	49
		2 - 31 Oktober 2025	Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Rendah	120	120	120	120	120	120	120	120	120	99.00	99.00	30
			Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Menengah Rendah	248	248	248	248	248	248	248	248	248	99.00	99.00	62

Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Menengah Tinggi	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	99.00	99.00	32
Pelayanan Perizinan Berusaha Resiko Tinggi	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	99.00	99.00	31
Pelayanan Perizinan Berusaha untuk Menunjang kegiatan Usaha	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	99.00	99.00	30
Pelayanan Izin Penyelenggaraan reklame	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	99.00	99.00	31
Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	99.00	99.00	31
Pelayanan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	99.00	99.00	19
Pelayanan Sertifikat Laik fungsi (SLF) Bangunan Gedung	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
Pelayanan Persetujuan Pemenuhan Komitmen (Surat Izin usaha Perdagangan Bidang Usaha Toko Swalayan)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
Pelayanan Surat Terdaftar Penyelenggaraan Optik	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
Pelayanan Surat Terdaftar Penyelenggaraan Klinik Non Berusaha	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	99.00	99.00	6
Pelayanan pengesahan Siteplan Perumahan	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	99.00	99.00	17

	Nilai/unsur		1414	1412	1416	1418	1420	1422	1420	1424	1422			
	NRR/unsur		3.97	3.97	3.98	3.98	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99			
	NRR/unsur X 25		99.30	99.16	99.44	99.58	99.72	99.86	99.72	100.00	99.86			
	bobot rata-rata		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11			
	NRR Tertimbang /Unsur		0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44			
	JML NRR IKM TERTIMBANG											3.95		
	JML NRR IKM TERTIMBANG X 25											98.63		

NO	Nama OPP	Periode Survey	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Metode SKM SUKMAE JATIM	Responden
3	DPMPTSP	Tahunan											98.46		550
		Nilai/unsur		2186	2180	2183	2190	2185	2186	2189	2200	2192			
		NRR/unsur		3.97	3.96	3.97	3.98	3.97	3.97	3.98	4.00	3.99			
		NRR/unsur X 25		99.36	99.09	99.23	99.55	99.32	99.36	99.50	100.00	99.64			
		bobot rata-rata		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11			
		NRR Tertimbang /Unsur		0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44			
		JML NRR IKM TERTIMBANG											3.94		
		JML NRR IKM TERTIMBANG X 25											98.46		