2025

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

PERIODE JANUARI – JUNI 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Halmahera Timut dapat tersusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk implementasi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Halmahera Timur, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja pelayanan, mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu perbaikan, serta merumuskan strategi pengembangan layanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi acuan dalam perbaikan kinerja ke depan.Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM **4**

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

2.5 Penentuan Jumlah Sampel dan Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **9**

1.1 Jumlah Responden SKM 9

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV ANALISIS HASIL SKM **12**

4.1 Analisis Karakteristik Responden 12

4.2 Analisa Per Unsur Layanan 14

4.3 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 16

4.4 Tren Nilai SKM 17

4.5 Rekomendasi Tindak Lanjut 18

BAB V PENUTUP **19**

5.1 Kesimpulan 19

5.2 Saran 20

LAMPIRAN-LAMPIRAN **21**

1. SK Tim Pelaksana Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Perizinan dan Non Perizinan 21
2. Kuesioner 25
3. Hasil Olah Data SKM 26
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 27

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik, sekaligus sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Halmahera Timur merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Keberadaan DPMPTSP menjadi garda terdepan dalam memberikan kemudahan berusaha, mendorong investasi, serta mendukung iklim usaha yang kondusif di daerah. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan harus selalu diukur, dipantau, dan ditingkatkan.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, setiap penyelenggara layanan publik berkewajiban melakukan survei secara periodik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

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.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Halmahera Timur dimaksudkan sebagai upaya sistematis untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Survei ini juga merupakan bentuk implementasi kewajiban instansi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kinerja pelayanan

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menjadi kekuatan serta aspek yang masih perlu perbaikan.
3. Menyediakan data dan informasi sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala.
4. Menyusun rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki manfaat yang strategis, baik bagi instansi maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Bagi DPMPTSP, hasil survei ini menjadi instrumen evaluasi kinerja pelayanan, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan telah sesuai dengan standar, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Melalui SKM, instansi dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah baik untuk dipertahankan serta aspek yang masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan.

Bagi masyarakat, SKM memberikan ruang partisipasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan penilaian, pengalaman, dan masukan secara langsung, sehingga menciptakan pola hubungan yang lebih transparan dan akuntabel antara penyelenggara layanan dengan pengguna layanan.

Secara lebih luas, manfaat SKM juga dapat mendukung peningkatan kualitas kebijakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, serta mendorong terciptanya iklim investasi yang kondusif. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya bermanfaat sebagai bahan evaluasi internal, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan daya saing daerah dan kesejahteraan masyarakat

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Halmahera Timur dilaksanakan oleh tim internal yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala DPMPTSP. Tim pelaksana terdiri dari unsur pejabat struktural, pejabat fungsional, serta staf yang memiliki tugas dan kompetensi dalam bidang pelayanan publik dan pengolahan data.

Dalam pelaksanaannya, tim SKM bertanggung jawab melakukan seluruh rangkaian kegiatan mulai dari penyusunan instrumen survei, pengumpulan data responden, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner standar sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang mencakup 9 unsur pelayanan publik.

Selain melibatkan tim internal, pelaksanaan SKM juga berkoordinasi dengan bagian perencanaan dan evaluasi kinerja instansi, sehingga hasil survei dapat diintegrasikan sebagai bagian dari bahan evaluasi kinerja DPMPTSP. Dengan mekanisme ini, diharapkan hasil SKM dapat memberikan gambaran yang akurat, objektif, serta dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner standar yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 dengan menambahkan 2 pertanyaan terkait Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur 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).
10. **Transparansi pelayanan** : keterbukaan informasi dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat.
11. **Integritas petugas** : sikap yang menunjukkan kualitas dan prinsip moral yang dijalankan secara konsisten.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung (offline) kepada pengguna layanan yang datang ke kantor DPMPTSP. Untuk menjaga obyektivitas, pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden, tanpa intervensi dari petugas. Selanjutnya, data yang terkumpul diolah dan dianalisis secara kuantitatif untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta interpretasi kualitatif mengenai aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Dengan metode ini, diharapkan hasil survei dapat menggambarkan kondisi riil kepuasan masyarakat terhadap layanan DPMPTSP secara akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan

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 dan 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 6 (enam) bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli - Agustus 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Sampel dan Responden

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, obyek pengukuran adalah jumlah izin yang telah diambil oleh para pemohon. Penentuan obyek pengukuran ini didasarkan pada waktu pengisian kuesioner oleh pemohon sesaat sebelum mereka mengambil izin yang telah diproses, dan daftar pengambilan izin tercantum dalam buku Register Pengambilan Izin.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilakukan pemetaan jumlah populasi penerima layanan, (pemohon yang mengambil izin) dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei. Selanjutnya responden dipilih secara acak, jumlah minimal responden untuk setiap jenis pelayanan ditetapkan sebagai berikut :

Tabel Sample Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Dari populasi penerima layanan (pemohon yang mengambil izin) sejumlah 344 orang, maka ditetapkan sampel responden sebanyak 250 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 181 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah sampel responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	100	40%
		Perempuan	150	60%
2	Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	126	50%
		Diploma	12	5%
		S.1	108	43%
		S.2	4	2%
3	Pekerjaan	PNS	76	30%
		TNI	0	0%
		Swasta	47	19%
		Wirausaha	41	16%
		Lainnya	86	34%
4	Jenis Layanan	Perizinan	250	100%
		Rekomendasi	0	0%
		Pengaduan	0	0%

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

Masyarakat yang telah mengisi kuesioner survei sebanyak 344 dengan sampel sebanyak 250 orang, sehingga dapat dinilai :

No.	Indikator	Nilai Per Unsur	Jumlah Nilai per Unsur : Jumlah Kuesioner yang Terisi	NRR per Unsur x 0,111
1	Persyaratan	834	3,34	0,30
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	812	3,25	0,30
3	Waktu pelayanan	802	3,21	0,29
4	Biaya/ tarif	930	3,72	0,34

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	929	3,72	0,34
6	Kompetensi pelaksana	878	3,51	0,32
7	Perilaku pelaksana	879	3,52	0,32
8	Sarana dan Prasarana	870	3,48	0,32
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	879	3,52	0,32
10	Transparansi pelayanan	872	3,49	0,32
11	Integritas petugas	888	3,55	0,32

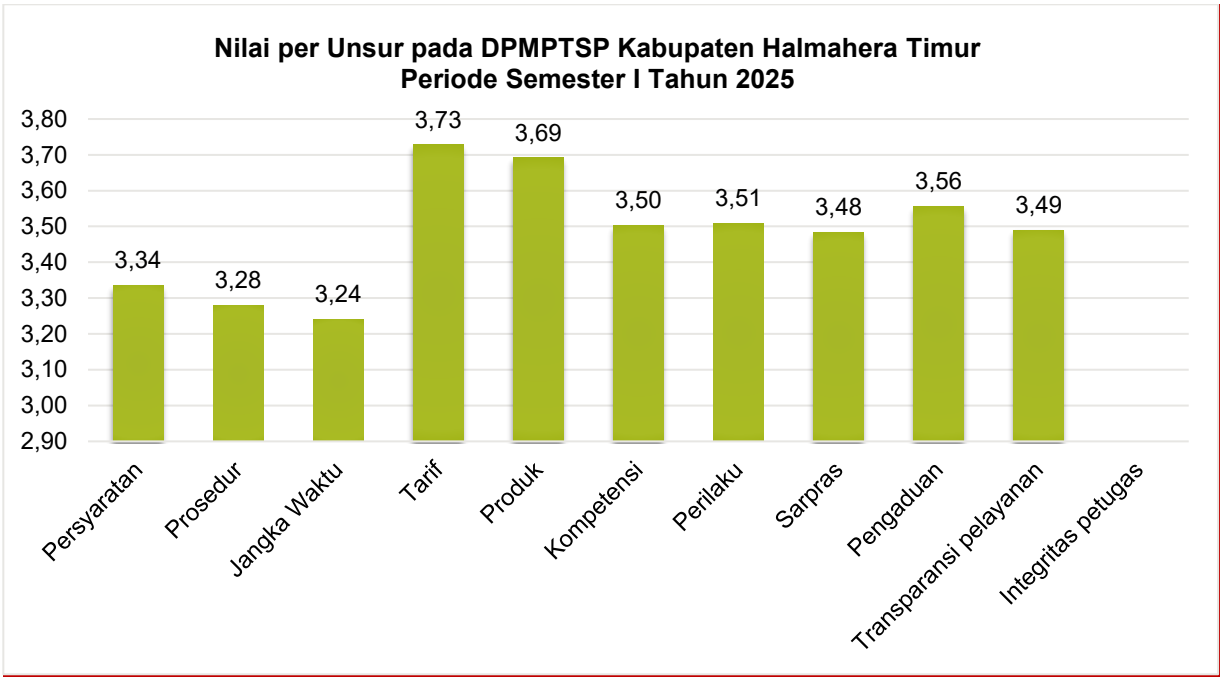
Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,34	3,28	3,24	3,73	3,69	3,50	3,51	3,48	3,56	3,49	3,55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	87,03 (B atau Baik)										

Berdasarkan kriteria di atas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari kelas interval tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Halmahera Timur pada bulan Januari sampai dengan Juni 2025 (Semester I Tahun 2025) adalah **87,03** (berada dalam **nilai persepsi 3**, **nilai interval 3,0644 – 3,532**, **nilai interval konversi 76,61 – 88,30**, **mutu pelayanan B**) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayan **BAIK**.

Dengan demikian dapat diuraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Rangking nilai per unsur sebagai berikut :

Rangking	Kategori	Nilai
1 (satu)	Biaya/ tarif	3,72
2 (dua)	Produk layanan	3,72
3 (tiga)	Integritas Petugas	3,55
4 (empat)	Perilaku pelaksana	3,52
5 (lima)	Penanganan Pengaduan	3,52
6 (enam)	Kompetensi pelaksana	3,51
7 (tujuh)	Transparansi Pelayanan	3,49
8 (delapan)	Sarana dan Prasarana	3,48
9 (sembilan)	Persyaratan	3,34
10 (sepuluh)	Prosedur	3,25
11 (sebelas)	Waktu pelayanan	3,21

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

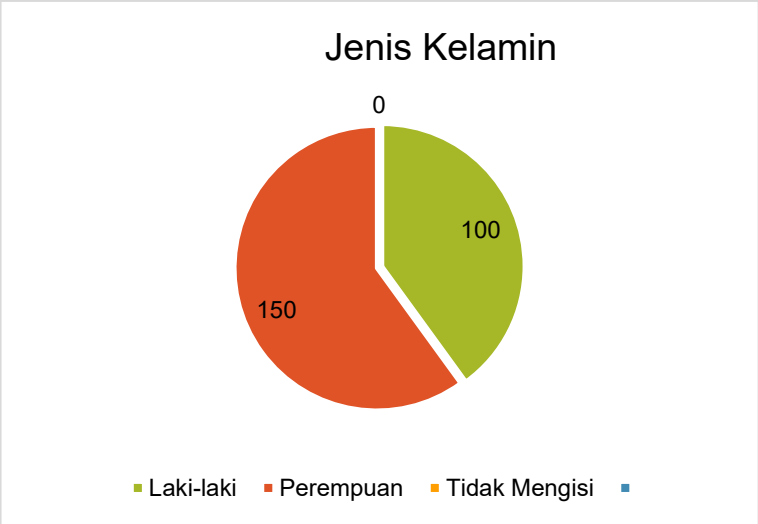
1.1 Analisis Karakteristik Responden

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan beberapa karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebaran responden pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

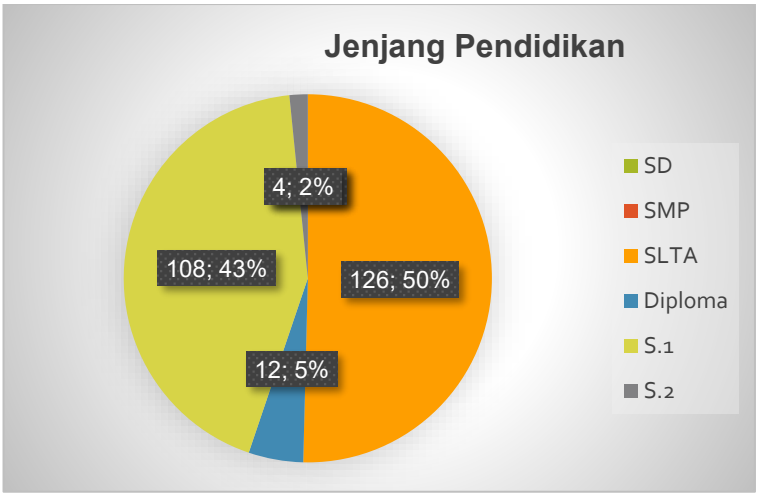
- Laki-laki sebanyak : 100 orang
- Perempuan sebanyak : 150 orang



b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sebaran responden pengguna layanan berdasarkan jenjang pendidikan terakhir adalah sebagai berikut :

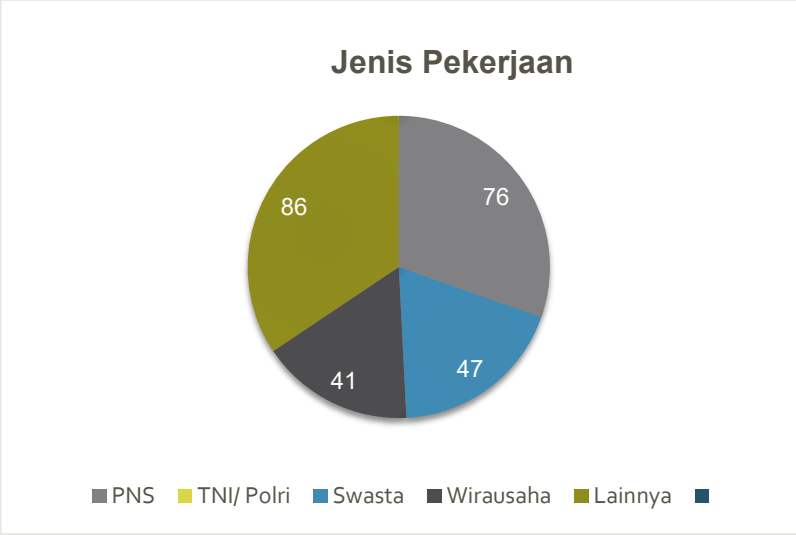
- SD sebanyak : 0 orang
- SMP sebanyak : 0 orang
- SLTA sebanyak : 126 orang
- Diploma sebanyak : 12 orang
- S.1 sebanyak : 108 orang
- S.2 sebanyak : 4 orang



c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut :

- PNS sebanyak : 76 orang
- TNI/ Polri sebanyak : 0 orang
- Swasta sebanyak : 47 orang
- Wirausaha sebanyak : 41 orang
- Lainnya sebanyak : 86 orang



1.2 Analisa Per Unsur Layanan

Dalam Peraturan Bupati Halmahera Timur Nomor 46 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja DPMPTSP Kabupaten Halmahera Timur, dijelaskan bahwa salah satu fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelaksanaan perumusan, pengawasan, mengkoordinasikan, membina serta mengendalikan penyelenggaraan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Perizinan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan dalam kurun waktu bulan Januari sampai Juni 2025 adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Unsur/ Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,34	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,25	A
3	Waktu pelayanan	3,21	A
4	Biaya / tarif	3,72	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,72	A
6	Kompetensi pelaksana	3,51	A
7	Perilaku pelaksana	3,52	A
8	Sarana dan prasarana	3,48	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,52	A
10	Transparansi Pelayanan	3,49	A
11	Integritas Petugas	3,55	A
Konversi Nilai IKM		**87,03**	**B**

Tabel di atas menggambarkan bahwa :

Nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 250 responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah :

1) Unsur **Persyaratan** pelayanan adalah 3,34 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya SANGAT SESUAI”;
2) Unsur **Prosedur Pelayanan** adalah 3,25 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “prosedur pelayanan di DPMPTSP SANGAT MUDAH”;

3) Unsur **Waktu Pelayanan** adalah 3,21 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “waktu di dalam memberikan pelayanan SANGAT CEPAT”;
4) Unsur **Biaya/ Tarif Pelayanan** adalah 3,72 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Biaya/ tarif dalam pelayanan GRATIS”;
5) Unsur **Produk Layanan** adalah 3,72 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan SANGAT SESUAI”;
6) Unsur **Kompetensi Pelaksana** pelayanan adalah 3,51 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan SANGAT KOMPETEN”;
7) Unsur **Perilaku Pelaksana** pelayanan adalah 3,52 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan SANGAT SOPAN dan RAMAH”;
8) Unsur **Sarana dan Prasarana** pelayanan adalah 3,48 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “kualitas sarana dan prasarana SANGAT BAIK”;
9) Unsur **Penanganan Pengaduan** adalah 3,52 dengan kategori Sangat baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “penanganan pengaduan pengguna layanan telah dikelola dengan SANGAT BAIK”;
10) Unsur **Transparansi Pelayanan** adalah 3,49 dengan kategori Sangat baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “adanya keterbukaan informasi layanan yang dikelola dengan SANGAT BAIK”;
11) Unsur **Integritas Petugas** adalah 3,55 dengan kategori Sangat baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “adanya tanggung jawab dan profesionalisme petugas pelayanan dan telah dikelola dengan SANGAT BAIK”;

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur Biaya/ Tarif sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada unsur Waktu Pelayanan.

Total rata-rata persepsi seluruh unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah sebesar 87,03 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Mutu pelayanan dan Kinerja DPMPTSP Baik” terhadap perizinan yang telah selesai diproses.

1.3 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan **nilai terendah** yaitu 3,21. Selanjutnya Unsur Prosedur yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,34
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,72, Produk Layanan mendapatkan nilai 3,72 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,55.
3. Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar unsur layanan memperoleh nilai dalam kategori “Baik” yang mencerminkan kualitas pelayanan publik DPMPTSP sudah cukup sesuai dengan harapan masyarakat. Unsur yang menonjol sebagai kelebihan antara lain adalah dalam hal pembiayaan/ tarif, produk layanan dan efektifitas pelayanan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut telah berjalan efektif sehingga mampu memberikan rasa nyaman dan kepercayaan bagi masyarakat.
4. Sarana dan Prasarana telah terpenuhi sesuai standar fasilitas pelayanan publik berupa sarana prasarana umum (area parkir, ruang tunggu, loket pendaftaran, loket pengambilan, wifi, AC, toilet, pojok baca, mushola, dll), sarana khusus (kursi roda, jalur landai, ruang menyusui, meja pelayanan khusus, kursi pengguna prioritas, ID card khusus), sarana keamanan, dan sarana pengaduan.

   Keterbatasan jumlah sarana dan prasarana berupa komputer dan printer yang selama ini menjadi salah satu kendala dalam pelayanan pun telah

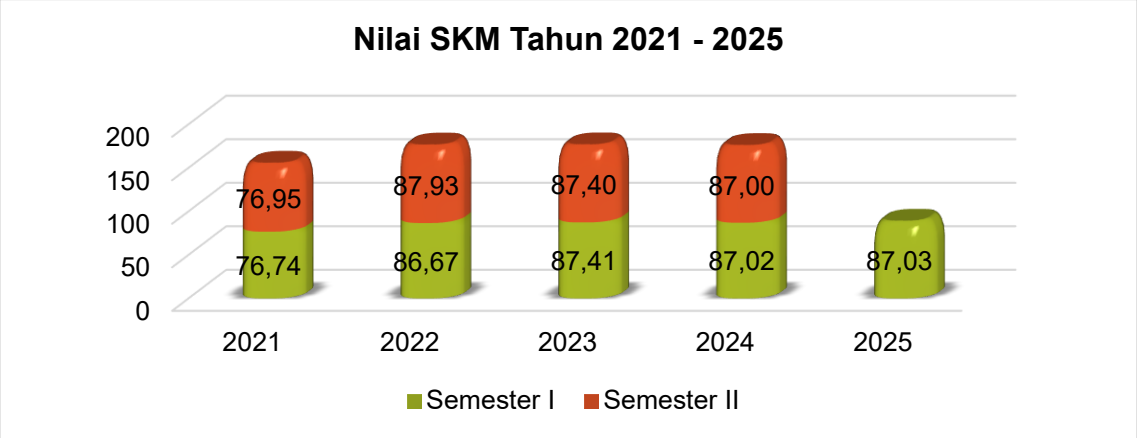
terpenuhi sehingga diharapkan mampu mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan. Selain itu terdapat beberapa jenis izin yang memerlukan waktu penyelesaian lama, seperti IMB yang sekarang menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Izin Lingkungan yang sekarang menjadi Persetujuan Lingkungan, Izin Lokasi yang berganti menjadi Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), dll. Hal-hal yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian dikarenakan beberapa dokumen yang dibutuhkan melibatkan beberapa SKPD teknis yang berbeda atau bahkan memerlukan verifikasi pemenuhan persyaratan dari instansi lain sesuai kewenangan verifikasinya.

1.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berikut adalah Tren Nilai SKM dari Semester I dan Semester II Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2025 sebagaimana tergambar pada grafik di bawah ini :



1.5 Rekomendasi Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak/ belum diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Dari hasil survei, kiranya rekomendasi yang dapat disampaikan tim berdasarkan nilai IKM adalah sebagai berikut :

a. Adapun ketersediaan sarana dan prasarana yang semakin disempurnakan agar dipertahankan dan ditingkatkan optimalisasi pemanfaatannya sehingga dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan dengan baik. Meski demikian tidak menutup kemungkinan untuk menambah sarana dan prasarana yang belum tersedia seperti area bermain anak dan lain sebagainya.
b. Waktu pelayanan yang agak lama merupakan salah satu penyebab dari masih banyaknya masyarakat yang belum bisa melakukan registrasi/ pendaftaran online dan belum memahami teknologi, sehingga petugas harus bersabar melayani pemohon dengan berbagai keperluan satu per-satu. Selain itu, kendala waktu yang kadang terjadi karena menunggunya proses rekomendasi dari tim teknis perizinan.
c. Perlu sosialisasi yang lebih luas tentang pemanfaatan dan pengembangan program IT untuk dokumen perizinan secara online (sistem OSS RBA). Masyarakat berharap mendapatkan verifikasi melalui email jika dokumen sudah siap dan disetujui, dan hanya sekali datang ke kantor perizinan untuk mengumpulkan dokumen permohonan dan mengambil hasil/ dokumen. Dibutuhkannya pemanfaatan dan pengembangan program IT agar masyarakat dapat mengetahui prosedur dan persyaratan perizinan tanpa harus ke kantor perizinan berulang kali.

   Sebagai upaya tindak lanjut meningkatkan pemahaman pemohon/ pelaku usaha maupun petugas pelayanan, baik dari sisi persyaratan maupun prosedur mekanismenya, akan dilakukan kegiatan bimbingan teknis/ sosialisasi implementasi dan pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur selama bulan Januari sampai Juni 2025.
b. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan cara mengisi kuesioner yang diisi oleh responden sendiri maupun melalui wawancara oleh petugas kepada responden, dengan lokasi penyampaian kuesioner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun di lokasi kunjungan daerah di wilayah Kabupaten Halmahera Timur.
c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif, Produk Layanan dan Penanganan Pengaduan.
d. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi (Biaya/ Tarif) mengindikasikan bahwa biaya/ tarif yang dibayarkan oleh pemohon/ penerima layanan sesuai dengan biaya/ tarif yang telah ditetapkan, dan biaya tersebut langsung dibayarkan oleh pemohon melalui bank yang langsung disetorkan ke Kas Daerah. Hal ini juga berarti bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur tidak melakukan pungutan diluar ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Persyaratan, serta Prosedur.
f. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur antara bulan Januari sampai Juni 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,03.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa data, terdapat beberapa saran, antara lain :

a. Unsur pelayanan yang sudah dinilai baik oleh masyarakat perlu terus dijaga konsistensinya. Hal ini penting agar citra positif pelayanan tetap terpelihara dan menjadi budaya kerja yang berkesinambungan.
b. Unsur kecepatan waktu pelayanan masih menjadi perhatian masyarakat. Oleh karena itu, DPMPTSP disarankan untuk melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi, memperkuat sistem layanan berbasis OSS, serta melakukan monitoring rutin terhadap standar waktu layanan agar sesuai dengan target yang ditetapkan.
c. Fasilitas pelayanan publik perlu ditingkatkan, baik dari aspek kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas digital, maupun kemudahan aksesibilitas bagi kelompok rentan. Hal ini akan mendukung terciptanya pelayanan yang lebih inklusif dan modern.
d. Untuk menjawab harapan masyarakat terkait kepastian biaya, DPMPTSP perlu memperkuat publikasi informasi standar pelayanan, termasuk biaya dan prosedur, melalui berbagai kanal resmi seperti website, media sosial, maupun papan informasi di kantor layanan.
e. Peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan, baik dalam hal keterampilan teknis maupun pelayanan publik, menjadi kunci agar pelayanan dapat lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Maba, 11 Agustus 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Halmahera Timur

WAHID KAMAH, SE
NIP. 19880816 201101 2 002

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK Tim Pelaksana Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Perizinan dan Non Perizinan

PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
M A B A

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NOMOR : 570/09/S.KEP/DPMPTSP/2021

TENTANG

TIM PELAKSANA PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

Menimbang
a. bahwa pelayanan kepada masyarakatoleh aparatur pemerintah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
b. bahwa untuk memenuhi kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur;
c. bahwa penyelenggaran wajib mengukur Survei Kepuasan Masyarakat dan menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan wajib berpedoman pada prinsip independen, tidak diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, b dan c di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur tentang Penunjukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
7. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Timur Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Timur;
8. Peraturan Bupati Halmahera Timur Nomor 20 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Halmahera Timur;
9. Peraturan Bupati Halmahera Timur Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan .

PERTAMA . MENUNJUK TIM PELAKSANA PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA TIMUR TAHUN 2021.

KEDUA : Menunjuk Tim Pelaksana Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur, sebagimana yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Keputusan ini.

KETIGA : Bahwa nama jabataan yang tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dianggap cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai Pelaksana Pangukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud.

KEEMPAT : Tugas Tim Pelaksana Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah merencanakan, melaksanakan, mengelola, menganalisa, mengevaluasi, membuat laporan serta merekomendasikan untuk rencana tindak lanjut atas hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pelaksana Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat bertanggung jawab melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Maba
Pada Tanggal : 19 Agustus 2021

KEPALA DINAS

WAHID KAMAH, SE
NIP. 19790313 200312 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA TIMUR
NOMOR 570.09/S.KEP/DPMPTSP/2021
TANGGAL : 19 AGUSTUS 2021
TENTANG : TIM PELAKSANA PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TIM PELAKSANA PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

No.	Jabatan dalam Tim	Jabatan dalam Kedinasan	Ket.
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur	
2.	Ketua	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan	
3.	Sekretaris	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Timur	
4.	Anggota	1. Kepala Seksi Verifikasi dan Pendaftaran 2. Kepala Seksi Penerbitan dan Pengawasan 3. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan	

KEPALA DINAS

PEMERINTAH KABUPATEN ... DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

WAHID KAMAH, SE
NIP. 197903 13 200312 1 004

2. Kuesioner

Nomor Responden ☐☐☐

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00^ ☐ 12.00 – 16.00^
Jenis Layanan yang diterima : ☐ Perizinan ☐ Rekomendasi ☐ Pengaduan	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi/ keterbukaan informasi pelayanan.
1. Tidak terbuka
2. Kurang terbuka
3. Cukup terbuka
4. Sangat terbuka

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas (tanggung jawab dan profesionalisme) petugas pelayanan.
1. Tidak berkualitas
2. Kurang berkualitas
3. Cukup berkualitas
4. Sangat berkualitas

SARAN DAN MASUKAN :

PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
M A B A
Jln. Trans Halmahera, Maba - Kode Pos 97862 E-mail: ptsp.haltim@gmail.com

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PERIODE JANUARI - JUNI 2025

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
5	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
16	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
18	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
20	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
21	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
23	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
26	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
27	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
29	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
30	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
31	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
38	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4
41	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
44	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
48	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
49	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
50	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
51	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
54	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
55	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
56	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
57	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
58	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2
61	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
62	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
63	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
65	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
68	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
69	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
70	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
72	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4

73	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
74	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
75	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
76	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2
78	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
79	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
81	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
82	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
83	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
86	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
88	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
89	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
90	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
91	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
92	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
93	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
94	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
96	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
99	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
100	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
101	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
103	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
106	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
107	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
108	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
112	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3

113	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
114	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
115	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4
116	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
118	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4
119	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
122	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
126	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
127	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
128	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
131	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
132	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
133	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3
134	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
135	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
138	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
139	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
140	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3
141	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
142	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
143	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
144	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
147	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
148	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
149	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4
150	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
153	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3

154	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3
155	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
156	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
157	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
159	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
160	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
163	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
164	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
165	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3
166	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
167	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
168	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
169	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
170	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
171	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
172	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
173	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
175	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
176	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
177	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
178	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
179	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
180	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
181	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
182	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
183	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
184	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
188	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
189	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4
190	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
191	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
193	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4

195	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
196	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
197	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
198	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
199	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
200	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
201	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
202	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
203	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
204	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
205	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
206	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
207	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
208	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2
210	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
211	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
212	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
214	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
215	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
216	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
217	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
219	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
220	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
221	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
222	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
223	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
224	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
225	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
228	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
229	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2
230	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4
231	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
232	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4
233	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
234	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
235	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4

236	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
237	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
238	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
239	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
240	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
244	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
245	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
246	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
247	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
248	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	
249	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
250	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	834	812	802	930	929	878	879	870	879	872	888	
NRR / unsur	3,34	3,25	3,21	3,72	3,72	3,51	3,52	3,48	3,52	3,49	3,55	
NRR tertbg/ unsur	0,30	0,30	0,29	0,34	0,34	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	*) 3,481
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan												**) **87,03**

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 1/11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,34
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu pelayanan	3,21
U4	Biaya/ tarif	3,72
U5	Produk layanan	3,72
U6	Kompetensi pelaksana	3,51
U7	Perilaku pelaksana	3,52
U8	Sarana dan Prasarana	3,48
U9	Penanganan Pengaduan	3,52
U10	Transparansi Pelayanan	3,49
U11	Integritas Petugas	3,55

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 87,03 = Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99