



**dpmptsp**  
KABUPATEN BOMBANA

# LAPORAN

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

# (IKM)

# TRI WULAN II TAHUN 2023

*“Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui respon Masyarakat Kabupaten Bombana selaku pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana”*



<http://dpmptsp.bombanakab.go.id>



**0811 47 000 45**



<https://www.facebook.com/dpmptspbombana>



[info.dpmptspbombana@gmail.com](mailto:info.dpmptspbombana@gmail.com)

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana Triwulan II Tahun 2023 dapat selesai. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Rumbia, 3 Juli 2023  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BOMBANA

H. PAJAWA TARIKA, S.Pd., M.Pd.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.19670717 199512 1 004

*Dokumen ini merupakan **DOKUMEN RESMI** yang **SAH** dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah karena telah ditandatangani secara digital dengan menggunakan Sertifikat Elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3. Maksud Dan Tujuan .....	4
1.4. Sasaran dan Manfaat .....	5
1.5. Ruang Lingkup SKM .....	6
<b>BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	7
2.1. Pelaksana dan Waktu Pelaksanaan.....	7
2.2. Konsep dan Definisi .....	7
2.3. Variabel Survey .....	7
2.4. Responden .....	9
2.5. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	9
2.6. Bentuk Jawaban .....	11
2.7. Metode Pengolahan Data .....	11
2.8. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM .....	12
<b>BAB III. HASIL PENGUKURAN IKM</b> .....	13
3.1. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana TW II Tahun 2023 .....	13
3.1.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	13
3.1.2. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan .....	13
3.1.3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	14
3.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana TW II Tahun 2023 .....	15
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	17
4.1. Kesimpulan .....	17
4.2. Rekomendasi .....	17
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	19
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	20

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana adalah **Meningkatkan Pelayanan Prima Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Iklim Investasi Berkelanjutan Dengan Dukungan Aparatur Yang Profesional**. Untuk menciptakan kondisi Pemerintahan yang mengutamakan Pelayanan Prima kepada masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola Pemerintahan yang baik (good governance) aparatur yang memiliki kompetensi, professional serta menjamin kepastian dalam jenjang karir serta promosi jabatan. Faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (clean goverment) dan pemerintahan yang baik (good governance) adalah : partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana reformasi birokrasi merupakan komitmen visi pembangunan sebagaimana telah dituangkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Implementasi reformasi birokrasi diwujudkan pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hingga tingkat kelurahan. Salah satu upaya sebagai tindaklanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh loket-loket penyelenggara pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana. Persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Harapannya adalah agar Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana dapat lebih maju melayani kebutuhan dan respon dari masyarakat.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: Cepat, tepat, transparan dan memiliki kepastian hukum bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan assesment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebetuhan, untuk itu pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pelaksanaan Survey tersebut sejalan dengan 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 yang mana didalam Undang-Undang tersebut mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaan evaluasi 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 melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dapat 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.

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 Survey Kepuasan Masyarakat**

Adapun dasar hukum Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana.

Tujuan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

1. untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
3. Untuk Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
4. Untuk menumbuhkan kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4 Sasaran Dan Manfaat**

Sasaran Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.



Dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.5 Ruang Lingkup Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana TW II Tahun 2023 dilaksanakan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Pelaksana dan Waktu Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana.

Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW II Tahun 2023 dilaksanakan secara online melalui link <http://tiny.cc/ikm-dpmptsp-bombana-2023> sejak Januari 2023 sampai Juni 2023, dengan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan pada tanggal 3 Juli 2023.

#### **2.2 Konsep dan Definisi**

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (Satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (Empat).

#### **2.3 Variabel Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pengisian kuesioner melalui link <http://tiny.cc/ikm-dpmptsp-bombana-2023>.

pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 Penyelesaian 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.

**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, 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).

## **2.4 Responden**

Responden dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yaitu masyarakat yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan pada loket layanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana dalam Periode Januari sampai Juni Tahun 2023.

Dalam menentukan Jumlah responden yang mengisi kuesioner menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini diambil karena populasi yang belum pasti jumlahnya setiap tahun, tanpa melihat umur, gender, profesi, dan lain sebagainya serta tidak ada paksaan kepada pengguna layanan untuk mengisi kuesioner.

Dalam Pelaksanaan SKM ini jumlah masyarakat yang berpartisipasi mengisi kuesioner adalah sebanyak 142 Responden

## **2.5 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian secara langsung Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat pada link <http://tiny.cc/ikm-dpmptsp-bombana-2023/>. Kuesioner SKM sesuai

dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Masyarakat pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan pada link yang ada pada saat melakukan pengurusan dan/atau Masyarakat Pengguna Layanan akan dikirimkan link pengisian kuesioner survey kepuasan masyarakat melalui nomor whatsapp yang terdaftar saat melakukan pengurusan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survey) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas.
3. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui Tiga tahapan yaitu:

1. Entry data, adalah memasukkan data kedalam tabel isian ke dalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
2. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan : Jumlah total nilai perunsur dibagi Jumlah Responden
  - b. Nilai rata-rata tertimbang : Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dikalikan dengan 0,11,
  - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan/Nilai Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat : Jumlah/Total Nilai Rata-Rata tertimbang (NRRtertimbang) 9 unsur kategori pelayanan dikalikan dengan nilai dasar 25.

## 2.6 Bentuk Jawaban

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

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah efektif.

## 2.7 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata -rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SK M Unit Pelayanan} = \text{Total Nilai Rata-Rata tertimbang} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = S K M \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

## 2.8 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategorisasi Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

### **BAB III**

#### **HASIL PENGUKURAN SKM**

#### **3.1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana TW II Tahun 2023.**

Untuk mendapatkan Hasil survey secara obyektif, perlu diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama dari setiap responden. Hal tersebut akan mempengaruhi penilaian berdasarkan emosi, kemampuan mencerna dan menganalisa pertanyaan serta kebiasaan atau metode yang sering dijumpai dilingkungan kerja responden. Dari 142 orang Responden dapat dikelompokkan sebagai berikut :

##### **3.1.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh Perempuan yang mencapai 96 Responden atau 67,61%, dan 32,39% sisanya adalah Laki-Laki atau sebanyak 46 Responden. Nampak bahwa masyarakat pengguna pelayanan didominasi oleh Perempuan. Secara rinci jumlah responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Nomor	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	46 Orang	32,39%
2	Perempuan	96 Orang	67,61%
Jumlah Total		142 Orang	100%

Sumber : Data primer diolah

##### **3.1.2. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan.**

Berdasarkan jenjang pendidikan, responden didominasi oleh lulusan Sarjana Strata satu (S-1) yang mencapai 50% atau sebanyak 71



Responden, diikuti lulusan Diploma yang mencapai 36,62% atau sebanyak 52 Responden, kemudian diikuti Lulusan SLTA sebesar 9,86% atau sebanyak 14 Responden, Lulusan S2 sebesar 3,52% atau sebanyak 5 Responden, sedangkan untuk Lulusan S3, SMP/SLTP dan Lulusan SD Ke bawah sebesar 0,00% atau tidak ada Responden. Nampak bahwa masyarakat pengguna layanan ini didominasi oleh Lulusan Sarjana Strata Satu (S-1). Secara rinci jumlah responden menurut jenjang pendidikan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3  
**Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan**

Nomor	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD Kebawah	0 Orang	0,00%
2.	SMP/SLTP	0 Orang	0,00%
3.	SMA/SLTA	14 Orang	9,86%
4.	DIPLOMA	52 Orang	36,62%
5.	S – 1	71 Orang	50,00%
6.	S – 2	5 Orang	3,52%
7.	S – 3	0 Orang	0,00%
T o t a l		142 Orang	100%

Sumber : Data Primer diolah

### 3.1.3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden didominasi oleh Lainnya mencapai 59,16% atau sebanyak 84 Responden, PNS sebesar 19,01% atau 27 Responden, Wirausaha sebesar 11,27% atau sebanyak 16 Responden, Swasta sebesar 10,56% atau sebanyak 15 Responden. Sedangkan untuk TNI dan Polri sebesar 0,00% atau tidak ada Responden yang berstatus TNI maupun Polri. Secara rinci jumlah responden menurut jenis pekerjaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4

**Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
1.	PNS	27 Orang	19,01%
2.	TNI	0 Orang	0,00%
3.	POLRI	0 Orang	0,00%
4.	SWASTA	15 Orang	10,56%
5.	WIRAUSAHA	16 Orang	11,27%
6.	LAINNYA	84 Orang	59,16%
T O T A L		142 Orang	100%

Sumber : Data Primer diolah

### 3.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Lingkup Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana TW II Tahun 2023.

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bombana pada masing –masing unsur dapat dilihat pada pada Tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana**  
**TW II Tahun 2023**  
**Per Unsur Layanan**

No .	Unsur Pelayanan	Kode Unsur	Nilai Interval SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	2	3	4	5	6
1.	Persyaratan	U-1	3,592	A	Sangat Baik
2.	Prosedur	U-2	3,570	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	U-3	3,514	B	Baik
4.	Biaya / tarif	U-4	3,908	A	Sangat Baik
5.	Produk Layanan	U-5	3,493	B	Baik

6.	Kompetensi Pelaksana	U-6	3,521	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	U-7	3,599	A	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	U-8	3,493	B	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	U-9	3,915	A	Sangat Baik
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,623</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas nilai rata - rata yang diperoleh dari masing - masing unsur layanan adalah **3,623** dengan mutu pelayanan **A** dengan persepsi kinerja **SANGAT BAIK**.

Dari Nilai Per Unsur layanan di atas dapat pula di ketahui Nilai Rata - rata tertimbang sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Nilai Rata - Rata Tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**Dinas Penanaman Moda dan PTSP Kabupaten Bombana**  
**TW II Tahun 2023**  
**Per Unsur Layanan**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Kode Unsur</b>	<b>NRR tertimbang</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Persyaratan	U-1	0,395
2.	Prosedur	U-2	0,393
3.	Waktu Pelayanan	U-3	0,387
4.	Biaya / tarif	U-4	0,430
5.	Produk Layanan	U-5	0,384
6.	Kompetensi Pelaksana	U-6	0,387
7.	Perilaku Pelaksana	U-7	0,396
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	U-8	0,384
9.	Sarana dan Prasarana	U-9	0,431
<b>Jumlah</b>			<b>3,587</b>

*\*Sumber Kuisisioner di Olah*

Nilai Rata – rata tertimbang di peroleh dengan mengalikan Nilai rata-rata dengan Nilai Penimbang yang besarnya ditetapkan sebesar 0,11. Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa Jumlah Nilai Rata-rata tertimbang adalah **3,587**. Nilai Rata-Rata Tertimbang ini digunakan sebagai Dasar pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Untuk memudahkan Interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka Nilai rata-rata tertimbang di atas dikonversikan dengan nilai Dasar 25.

Dengan Demikian maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana Triwulan II Tahun 2023 adalah **3,587 X 25 = 89,665**, dengan Mutu Pelayanan **A** dengan Interpretasi **SANGAT BAIK**.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana TW II Tahun 2023 secara keseluruhan sebesar **89,665**. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 nilai SKM TW II Tahun 2023 tersebut termasuk dalam kategori **Mutu Pelayanan A**, yang berarti bahwa **kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana adalah “SANGAT BAIK”**.
2. Kualitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana dengan interpretasi **SANGAT BAIK** ini, merupakan sebuah prestasi yang sangat baik dan diharapkan dapat terus dijadikan pemicu untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

### **4.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka kami mengusulkan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana harus terus berupaya meningkatkan kualitas untuk senantiasa dapat mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan interpretasi Sangat Baik ini.
2. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana agar melakukan evaluasi atas hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini untuk mengetahui unsur-unsur mana saja yang masih kurang

dan perlu dilakukan perbaikan-perbaikan yang intens agar dapat meningkatkan nilai kinerja yang diberikan oleh masyarakat ditahun yang akan datang.

3. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bombana dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan : Meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dengan menciptakan prosedur dan mekanisme kerja yang mudah, sederhana dan singkat, serta mempermudah persyaratan pelayanan. Memperbaiki kenyamanan lingkungan pelayanan baik berupa kantor pelayanan, ruang tunggu serta menyangkut peralatan, fasilitas, dan sarana prasarana pelayanan bagi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

# LAMPIRAN I

## HASIL PERHITUNGGAN

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### (IKM)



# LAMPIRAN II

## DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

# LAMPIRAN III

## DAFTAR JAWABAN RESPONDEN

### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### (SKM)



**PEMERINTAH KABUPATEN BOMBANA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Yos Sudarso, Telepon: 0811 47 000 45, Kel. Lauru, Kec. Rumbia Tengah, Kode Pos 93771

Website : <http://dpmtsp.bombanakab.go.id>, E-mail: [info.dpmtspbombana@gmail.com](mailto:info.dpmtspbombana@gmail.com)

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR**  
**PERIODE 4 JANUARI 2023 SAMPAI 30 JUNI 2023**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN BOMBANA**

#	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9	HASIL AKHIR
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
14	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
22	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	3	4	3	3	2	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4	

#	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9	HASIL AKHIR
41	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
55	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
58	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
60	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
80	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
84	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
86	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
87	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
88	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	3	4	3	4	



#	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9	HASIL AKHIR
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Total Perunsur	<b>510</b>	<b>507</b>	<b>499</b>	<b>555</b>	<b>496</b>	<b>500</b>	<b>511</b>	<b>496</b>	<b>556</b>	
Total Terisi	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	
NRR	<b>3.592</b>	<b>3.570</b>	<b>3.514</b>	<b>3.908</b>	<b>3.493</b>	<b>3.521</b>	<b>3.599</b>	<b>3.493</b>	<b>3.915</b>	<b>3.623</b>
NRRtertimbang	<b>0.395</b>	<b>0.393</b>	<b>0.387</b>	<b>0.430</b>	<b>0.384</b>	<b>0.387</b>	<b>0.396</b>	<b>0.384</b>	<b>0.431</b>	<b>3.587</b>
NILAI AKHIR IKM										<b>89.665</b>

U1 - U9	Unsur-Unsur Pelayanan
Total Perurus	Total Jumlah Nilai Perunsur
Total Terisi	Total Jumlah Responden yang mengisi unsur
NRR	Nilai Rata-Rata (Total Perunsur/Total Terisi)
NRR Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR X 0,11)
Nilai Akhir IKM / IKM Unit Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat (NRRtertimbang X 25)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.592
U2	Prosedur	3.570
U3	Waktu Pelayanan	3.514
U4	Biaya/tarif	3.908
U5	Produk Layanan	3.493
U6	Kompetensi Pelaksana	3.521
U7	Perilaku Pelaksana	3.599
U8	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.493
U9	Sarana dan Prasarana	3.915

IKM UNIT PELAYANAN	
MUTU PELAYANAN	
KATEGORI	NILAI IKM
A (SANGAT BAIK)	88,31 - 100
B (BAIK)	76,61 - 88,30
C (KURANG BAIK)	65,00 - 76,60
D (TIDAK BAIK)	25,00 - 64,99

\* Berdasarkan Permenpan RB No. 14 tahun 2017

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN BOMBANA  
PERIODE 4 JANUARI 2023 SAMPAI 30 JUNI 2023

NILAI IKM	NAMA LAYANAN	Pelayanan Perizinan, Non Perizinan, Perizinan Berusaha dan Perbantuan OSS RBA
<b>89.665</b>	JUMLAH RESPONDEN	: 142 Orang
	JENIS KELAMIN	: L : 46 Orang P : 96 Orang
	PENDIDIKAN	: SD : 0 Orang SMP : 0 Orang SMA : 14 Orang DIPLOMA : 52 Orang S1 : 71 Orang S2 : 5 Orang S3 : 0 Orang
	PEKERJAAN	: PNS : 27 Orang TNI : 0 Orang POLRI : 0 Orang SWASTA : 15 Orang WIRAUSAHA : 16 Orang LAINNYA : 84 Orang
	MUTU PELAYANAN	
	<b>A (SANGAT BAIK)</b>	Periode Survey : 4/01/2023 s/d 30/06/2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Bombana, 3 Juli 2023  
Kepala Dinas

H. PAJAWA TARIKA, S.Pd., M.Pd.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19670717 199512 1 004

*Dokumen ini merupakan **DOKUMEN RESMI** yang **SAH** dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah karena telah ditandatangani secara digital dengan menggunakan Sertifikat Elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).*

# LAMPIRAN II

## DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN BOMBANA TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PENYELENGGARAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTS KABUPATEN BOMBANA TAHUN 2023.

SURVEY INI DILAKUKAN DALAM RANGKA SEBAGAI BAHAN EVALUASI BAGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN BOMBANA AGAR DAPAT LEBIH MENINGKATKAN LAGI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT

*\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

---

## 1. JENIS KELAMIN \*

*Tandai satu oval saja.*

LAKI-LAKI

WANITA

## 2. PENDIDIKAN \*

*Tandai satu oval saja.*

SD

SMP

SMA

DIPLOMA

S1

S2

S3

**3. PEKERJAAN \***

*Tandai satu oval saja.*

- PNS
- TNI
- POLRI
- KARYAWAN SWASTA
- WIRSAUSAHA
- LAINNYA

**4. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA \***

*Tandai satu oval saja.*

- LAYANAN NON PERIZINAN REKOMENDASI PRINSIP
- LAYANAN NON PERIZINAN REKOMENDASI KESESUAIAN TATA RUANG
- LAYANAN NON PERIZINAN REKOMENDASI PENETAPAN LOKASI TERSUS
- LAYANAN PERIZINAN NON OSS SEKTOR TENAGA KESEHATAN
- LAYANAN PERIZINAN NON OSS SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
- LAYANAN PERIZINAN DASAR PERSETUJUAN LINGKUNGAN (PL)
- LAYANAN PERIZINAN DASAR PERSETUJUAN KESESUAIN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (PKKPR)
- LAYANAN PERIZINAN DASAR PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)
- LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB)
- LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO SERTIFIKAT STANDAR (SS) SESUAI KBLI
- LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO IZIN BERUSAHA SESUAI KBLI
- LAYANAN KONSULTASI DAN PERBANTUAN/HELP DESK APLIKASI ELEKTRONIK

5. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESAMAAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA? \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK SESUAI
- KURANG SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

6. BAGAIMANA PERMAHAMAN SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN UNIT INI? \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK MUDAH
- KURANG MUDAH
- MUDAH
- SANGAT MUDAH

7. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK CEPAT
- KURANG CEPAT
- CEPAT
- SANGAT CEPAT

8. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEWAJARAN BIAYA/TARIF  
DALAM PELAYANAN \*

*Tandai satu oval saja.*

- SANGAT MAHAL
- CUKUP MAHAL
- MURAH
- GRATIS

9. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PRODUK  
PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN  
DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN? \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK SESUAI
- KURANG SESUAI
- SESUAI
- SANGAT SESUAI

10. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN  
PETUGAS DALAM PELAYANAN? \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK KOMPETEN
- KURANG KOMPETEN
- KOMPETEN
- SANGAT KOMPETEN

11. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN? \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK SOPAN DAN TIDAK RAMAH
- KURANG SOPAN DAN KURANG RAMAH
- SOPAN DAN RAMAH
- SANGAT SOPAN DAN SANGAT RAMAH

12. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA? \*

*Tandai satu oval saja.*

- BURUK
- CUKUP
- BAIK
- SANGAT BAIK

13. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN? \*

*Tandai satu oval saja.*

- TIDAK ADA
- ADA TAPI TIDAK BERFUNGSI
- BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL
- DIKELOLA DENGAN BAIK

14. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG LAYANAN YANG DIBERIKAN \*

Tandai satu oval saja.



TIDAK PUAS



PUAS



SANGAT PUAS

15. KRITIK DAN SARAN

---

---

---

---

---



