

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Jl Gub H Bastari, 15 Ulu, Jakabaring



Survei Kepuasan Masyarakat

Semester I Tahun 2023



Lembar Pengesahan


Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Palembang

Disahkan tanggal : Juni 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Palembang



Ir. H. Gunawan, M.TP
Pembina Utama Muda
NIP. 196512181993031002

Tim Penyusun

- Penanggungjawab : Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Palembang
- Ketua Penyusun : Citra Martikalini, SSTP, M.Si
- Anggota Penyusun : 1. Ahmad Wancik, ST., MT
2. Ari Juanda, S.Kom., M.Si
3. Eldriyansyah, SE., M.Si
- Penerbit/Publikasi : Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan
Layanan Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Palembang

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu lembaga Negara telah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan tersebut tentunya diiringi dengan evaluasi secara berkala agar dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan dan sistematis. Melalui penilaian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik perbaikan kualitas layanan kepada masyarakat.

Laporan ini menyajikan sejauh mana fungsi layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atas 9 indikator pelayanan berjalan di mata masyarakat sekaligus wujud akuntabilitas kepada masyarakat. Terimakasih atas dukungan semua pihak. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini berguna untuk kita semua.

Hormat Kami,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Daftar Tabel	5
Daftar Gambar	6
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	7
B. Maksud dan Tujuan	8
C. Sasaran Survei	9
D. Ruang Lingkup Survei	9
Bab II Pendekatan dan Metodologi	
A. Tahap Persiapan	10
B. Tahap Pelaksanaan	10
C. Tahap Analisis Data	12
Bab III Hasil dan Pembahasan	
A. Deskripsi Responden	14
B. Analisis Kepuasan Masyarakat	17
C. Rencana Tindak Lanjut	25
Bab IV Penutup	
A. Kesimpulan	26
B. Saran	26
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan Sasaran Survei	13
Tabel 2	Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan	23
Tabel 3	Rencana Tindak Lanjut	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	14
Gambar 2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	15
Gambar 3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	16
Gambar 4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	16
Gambar 5	Persentase Unsur Persyaratan	17
Gambar 6	Persentase Unsur Prosedur	18
Gambar 7	Persentase Unsur Waktu Pelayanan	18
Gambar 8	Persentase Unsur Biaya/Tarif	19
Gambar 9	Persentase Unsur Produk	20
Gambar 10	Persentase Unsur Kompetensi Pelaksana	20
Gambar 11	Persentase Unsur Perilaku Pelaksana	21
Gambar 12	Persentase Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan	22
Gambar 13	Persentase Unsur Sarana dan Prasarana	22
Gambar 14	Diagram Batang Nilai-Nilai Unsur	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit layanan pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media khususnya media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Untuk itu Pemerintah harusnya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan fungsinya dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan transparan. Penilaian masyarakat merupakan faktor penting bagi perbaikan kinerja aparat pemerintah dan unit kerja pemerintah. Masukan dari masyarakat bisa dijadikan gambaran bagi sebuah organisasi untuk dapat memberikan pelayanan berdasarkan kepentingan dan kebutuhan.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan serta berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga memuat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya memiliki empat tujuan. Tujuan pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung jawab, kewajiban dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik; ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya penilaian kinerja pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kota Palembang adalah dengan melakukan Penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil survei ini nantinya diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu diharapkan melalui survei ini dapat meningkatkan budaya pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Palembang dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan publik kepada masyarakat.
5. Sebagai pedoman dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja serta kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

C. Sasaran Survei

Adapun yang menjadi sasaran dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

D. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. Tahap Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara swakelola oleh Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. Adapun Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh masyarakat Kota Palembang yang sudah pernah memperoleh pelayanan perijinan dan non perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dimana masyarakat yang dijadikan responden tersebut dipilih secara acak dan berjumlah 459 orang responden. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di 3 (tiga) Loker Pengambilan dan 1 (satu) Loker Pengaduan yang disebar selama Jam Pelayanan. Survei dilaksanakan secara periodik sebanyak 2 kali dalam setahun.

B. Tahap Pelaksanaan

Pendekatan yang dipergunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan dengan bantuan dari *google docs* untuk mempermudah pengambilan sampel selain itu hal ini sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas. Pengambilan survei dilakukan menggunakan tablet kepuasan yang mengakses link survei.

Jumlah responden survei ditetapkan dengan menggunakan rumus Krecjie dan Morgan dari responden yang dilayani maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 459 orang. Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Bulan Januari sampai Juni Tahun 2023 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, 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 Layanan

Sarana dan Prasarana layanan yaitu fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/tempat pelayanan dilakukan.

Kuesioner ini juga disertakan kolom saran yang dapat digunakan oleh pengguna jasa untuk memberikan masukan saran terhadap pelayanan yang diselenggarakan dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga wawancara langsung untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan melalui *website* dan media sosial.

C. Tahap Analisis Data

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan

SKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Rata – Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian SKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2.5966	25-64.99	D	Tidak baik
2	2.6-3.064	65-76.60	C	Kurang baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100	A	Sangat baik

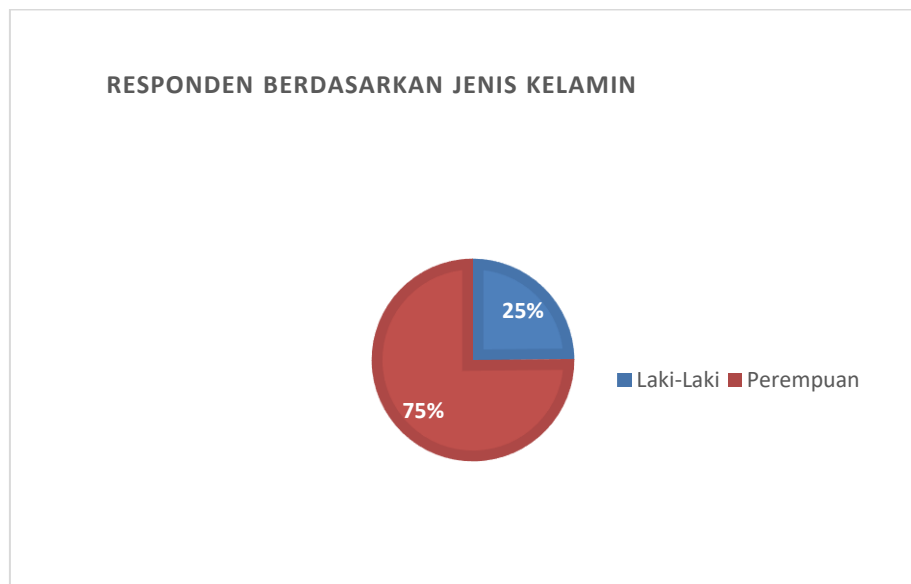
Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Kriteria responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dapat dibedakan karakteristiknya menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan.



Gambar 1: Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari yang laki-laki, dimana jumlah responden perempuan sebanyak 345 orang atau sebesar 75 %, dan responden laki-laki sebanyak 114 orang atau sebesar 25 %.

Berdasarkan karakteristik umur, maka responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 20 sampai dengan 29 tahun, kelompok 30 sampai dengan 39 tahun, kelompok 40 sampai dengan 49 tahun, dan kelompok 50 tahun keatas.

Jumlah responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut :

1. Dibawah 20 tahun : 4 orang
2. 20 tahun sampai dengan 29 tahun : 278 orang
3. 30 tahun sampai dengan 39 tahun : 128 orang
4. 40 tahun sampai dengan 49 tahun : 37 orang
5. Diatas sama dengan 50 tahun : 12 orang

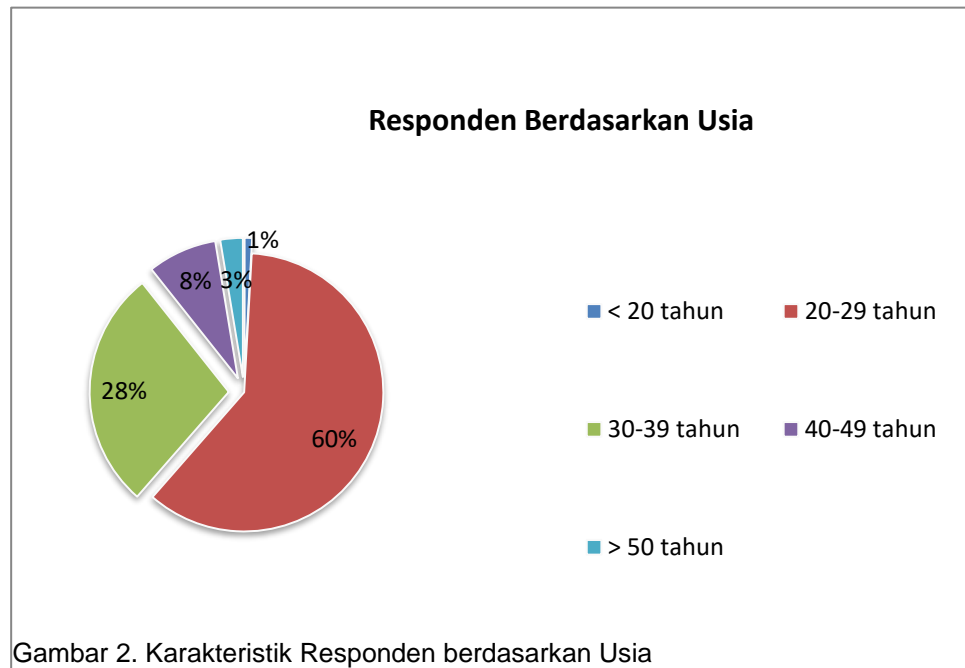
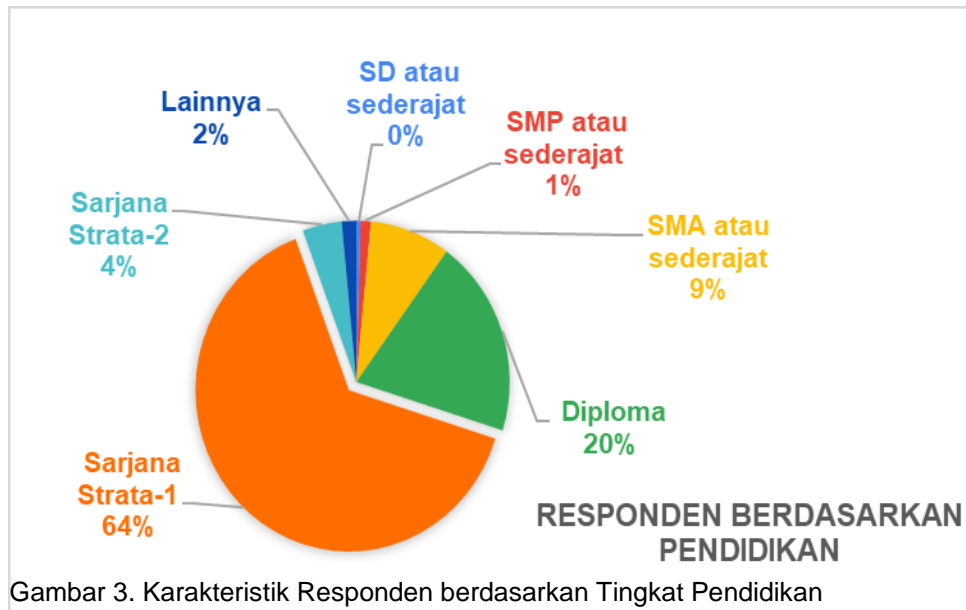
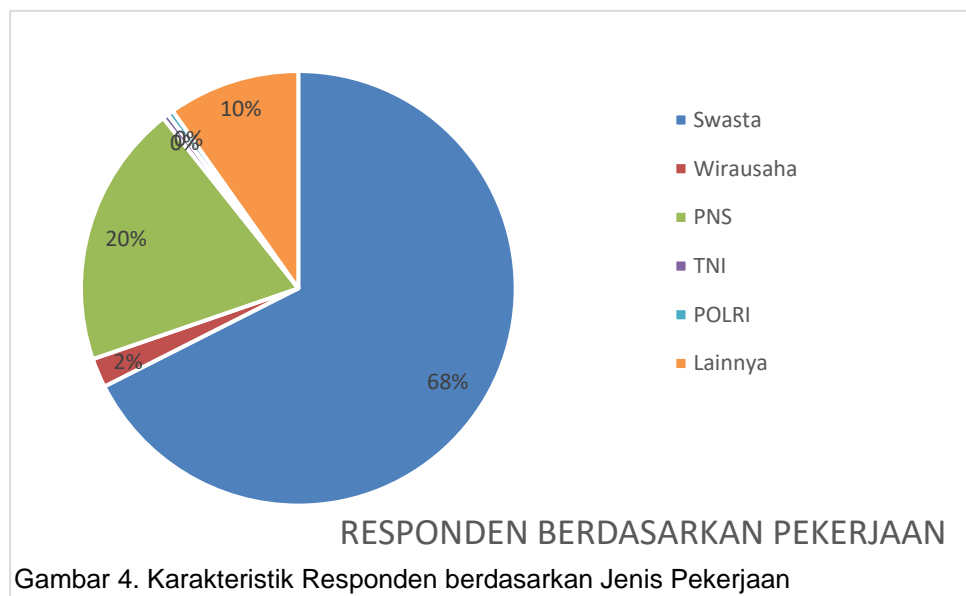


Diagram menunjukkan bahwa responden mayoritas berusia 20 sampai dengan 29 tahun. Hal ini menunjukkan kebanyakan responden berada pada usia produktif dan pekerja. Sementara itu, data responden berdasarkan tingkat pendidikannya, responden terbagi menjadi 7 (tujuh) kelompok pendidikan, yaitu SD atau sederajat, SMP atau sederajat, SMA atau sederajat, Diploma, Sarjana Strata-1, Sarjana Strata-2 dan lainnya. Adapun jumlahnya masing-masing adalah sebagai berikut:

1. SD atau sederajat : 2 orang
2. SMP atau sederajat : 5 orang
3. SMA atau sederajat : 39 orang
4. Diploma : 91 orang
5. Sarjana Strata-1 : 296 orang
6. Sarjana Strata-2 : 19 orang
7. Lainnya : 7 orang



Gambar diatas menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang mayoritas berpendidikan tinggi dan didominasi oleh tingkat pendidikan sarjana dan diploma. Data sebaran responden survei dilihat dari karakteristik jenis pekerjaanya adalah sebagai berikut:



Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terbagi atas 6 jenis. Mayoritas

responden memiliki pekerjaan kategori swasta. Adapun rincian jumlahnya sebagai berikut:

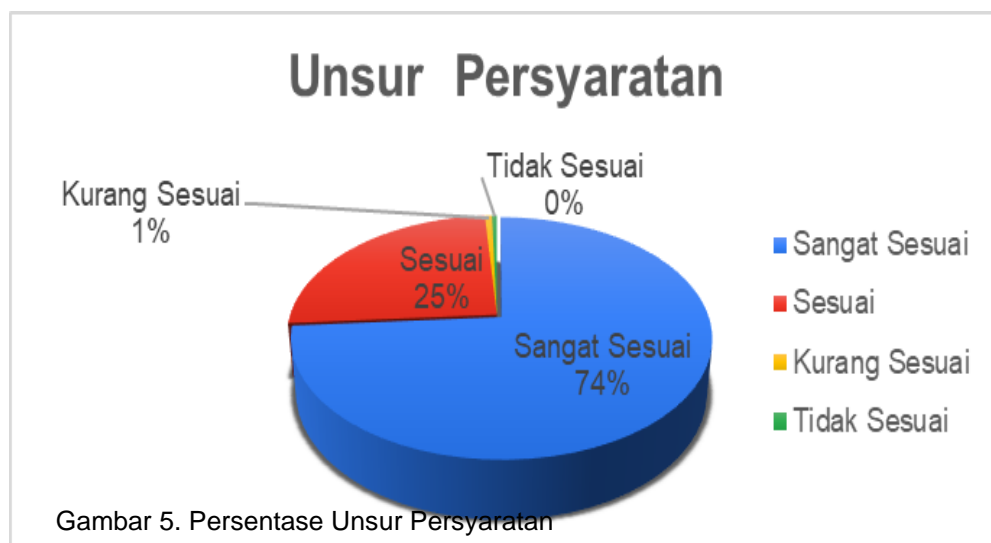
1. TNI : 2 Orang
2. Wirausaha : 10 Orang
3. Swasta : 310 Orang
4. PNS : 90 Orang
5. POLRI : 2 Orang
6. Lainnya : 45 Orang

B. Analisis Kepuasan Masyarakat

Hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan menjumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun hasil penilaian dari masing-masing unsur dapat dijelaskan sebagai berikut:

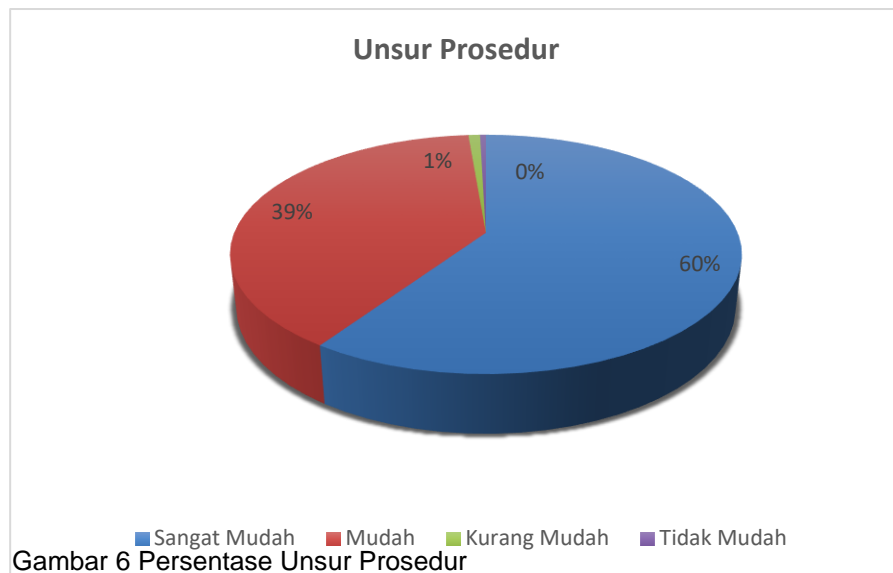
1. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sebanyak 339 responden atau sebesar 74 % menyatakan sangat sesuai, sebanyak 115 responden menyatakan sesuai dan 4 responden yang menyatakan kurang sesuai serta hanya 2 responden yang menyatakan tidak sesuai. Masukan responden yang menyatakan kurang sesuai adalah Mohon di cantum apa saja yang harus di bawa saat pengambilan SIP, serta adanya harapan dari responden untuk izin perpanjangan, berkas yang diperiksa jangan terlalu ketat lagi mengingat izin tersebut telah pernah diterbitkan sebelumnya.



2. Unsur Prosedur

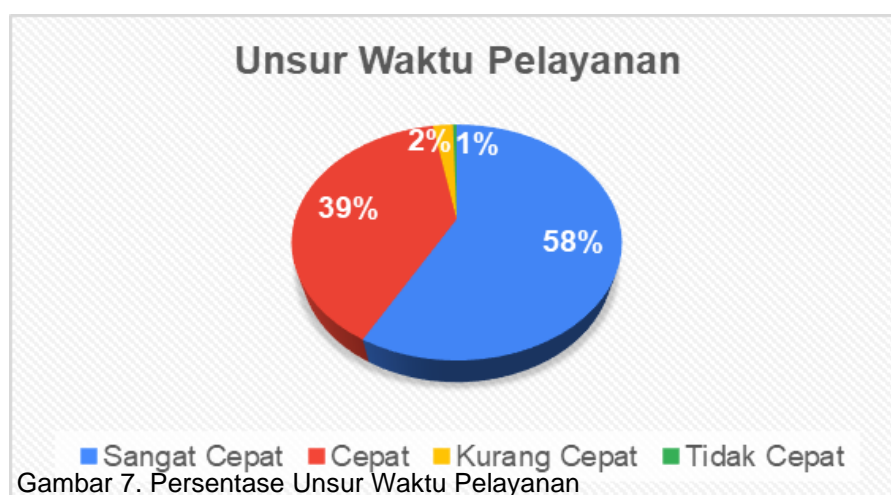
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



Sebanyak 273 responden atau sebesar 60 % menyatakan sangat mudah, 180 responden menyatakan mudah dan 4 responden yang menyatakan kurang mudah serta 1 responden menyatakan tidak mudah. Responden yang menyatakan tidak mudah menjelaskan bahwa responden perlu perbantuan dalam mendaftarkan permohonan perizinan secara online, sedangkan responden yang menyatakan kurang mudah menjelaskan ketidaktahuan responden akan prosedur pengambilan pengajuan ijin secara online.

3. Unsur Waktu Pelayanan

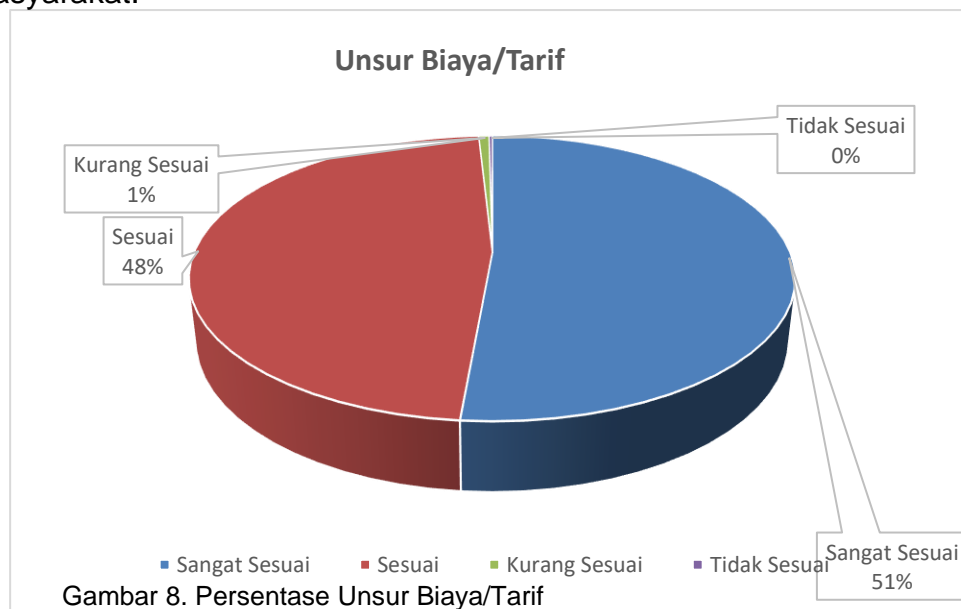
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



Sebanyak 266 responden atau sebesar 58% menyatakan sangat cepat, hanya 11 orang yang menyatakan kurang cepat dan sebanyak 2 responden menyatakan tidak cepat, sedangkan sisanya sebanyak 180 orang menyatakan cepat. Ini berarti hampir seluruh responden menyatakan kesesuaian harapan mereka akan waktu pelayanan yang diberikan. Responden yang menyatakan tidak cepat berdasarkan informasi yang didapatkan karena merasa perlu peningkatan respon petugas layanan online karena seharusnya pelayanan online bisa lebih dinamis dan realtime.

4. Unsur Biaya/Tarif

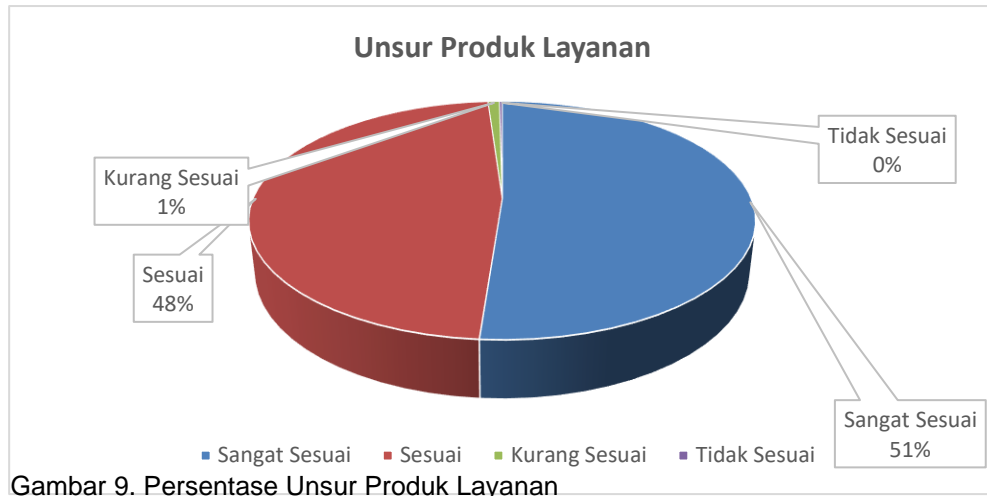
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



Gambar diagram diatas menunjukkan bahwa 51 % masyarakat atau sebanyak 236 responden menyatakan biaya yang harus mereka keluarkan sudah sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan. Dimana tidak adanya biaya yang dipungut diluar ketentuan yang berlaku. Adanya responden sebanyak 3 orang yang menyatakan kurang sesuai karena merasa keberatan dengan adanya biaya pengiriman berkas yang ditanggung pemohon, dan terdapat 1 responden yang menyatakan bahwa berharap ada perbedaan harga tarif dalam layanan pengiriman berkas melalui layanan gosend.

5. Unsur 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.

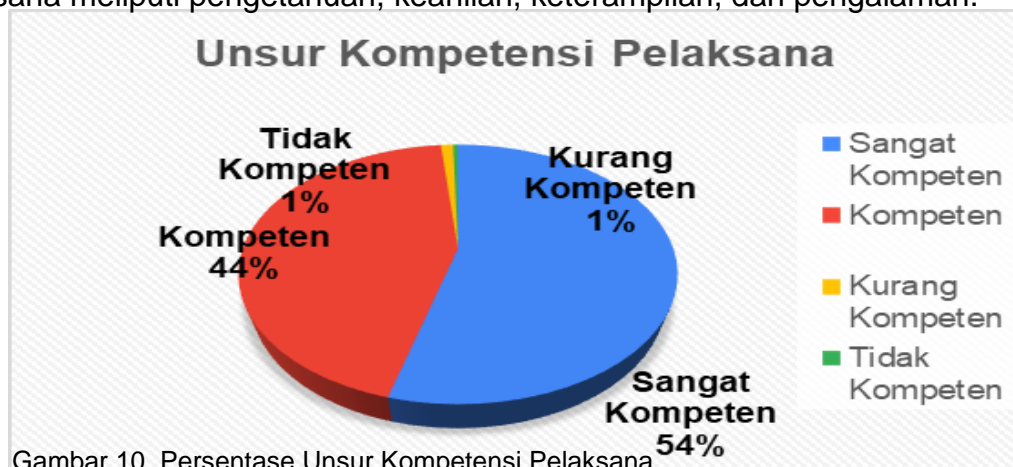


Gambar 9. Persentase Unsur Produk Layanan

Gambar diagram diatas menunjukkan bahwa 51 % masyarakat atau sebanyak 235 responden menyatakan diketahui bahwa pemohon merasakan kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan informasi yang telah mereka dapatkan sebelumnya. Sedangkan terdapat 1 orang responden yang menyatakan unsur produk layanan tidak sesuai, hal ini diungkapkan karena masyarakat mengharapkan Surat Keputusan yang diberikan jangan hanya berupa *Soft File* tetapi berupa Cetakan Blanko dengan Lambang Pemerintah Kota Palembang dan emboss Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



Gambar 10. Persentase Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui sebanyak 54% atau sebanyak 249 responden menyatakan sangat kompeten., dan sebanyak 203 responden memberikan pernyataan bahwa kompeten atau sebesar 44 %. Sedangkan, hanya 2 orang responden atau sebesar 1% responden yang menyatakan tidak kompeten serta 2 orang responden atau sebesar 1 % menyatakan kurang kompeten. Hal ini mereka ungkapkan dikarenakan adanya kekecewaan dari pemohon saat petugas keamanan di pintu depan tidak dapat memberikan informasi yang banyak dan jelas, sedangkan masyarakat berharap petugas keamanan yang mengambilkan nomor antrian layaknya petugas keamanan di perbankan yang bisa memberikan informasi yang baik.

7. Unsur Perilaku Pelaksana

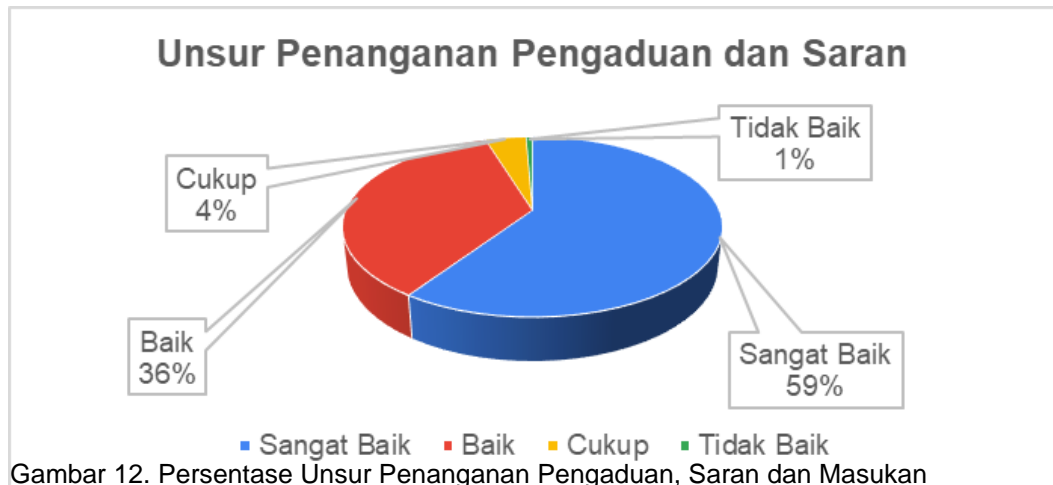
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



Sebanyak 4 orang responden menyatakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kurang sopan, dan 2 orang responden mengungkapkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak sopan. Sementara sisanya memberikan respon pernyataan perilaku petugas dalam melayani sudah sesuai dengan yang mereka harapan. Pernyataan ketidaksesuai tersebut disebabkan oleh petugas yang tidak mengucapkan salam dan sapa sesuai dengan etika pelayanan yang diberitahukan di halaman website kantor.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



Berdasarkan gambar grafik diatas, sebanyak 59 % responden merasakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah sesuai dengan harapan mereka. Hanya saja masih terdapat 19 responden atau sebesar 4 % responden menyatakan cukup baik, dan 3 orang responden atau sebesar 1 % yang menyatakan tidak baik. Kekecewaan masyarakat akan pengelolaan pengaduan tersebut dimungkinkan karena tidak bisa menjelaskannya dengan baik alasan atau jawaban atas pertanyaan mengenai status kepastian selesainya pengajuan perijinan berkas masyarakat yang tidak berjalan, tertahan lama atau tidak segera diproses oleh petugas terkait, masyarakat merasa percuma untuk mengadu permasalahan terkait hal tersebut.

9. Unsur Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan Prasarana layanan yaitu fasilitas yang tersedia bagi masyarakat dikantor/tempat pelayanan dilakukan.



Berdasarkan gambar 13 tersebut diketahui bahwa sebanyak 92% responden merasa sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sesuai dengan harapan mereka dan bahkan berharap adanya fasilitas tambahan lainnya. Sementara itu ada 10 reponden atau sebesar 2 % yang menyatakan sarana dan prasarana yang ada tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini merujuk pada fasilitas klinik yang disediakan hanya untuk pengecekan kesehatan Layanan SIM, masyarakat berharap setidaknya klinik bisa dipakai untuk pengobatan sederhana minimal seperti klinik di sekolahan. Serta terdapat 2 orang responden atau sebesar 1% masyarakat mengungkapkan tidak adanya pendingin udara di ruangan laktasi sehingga ruangan laktasi terasa gerah dan kurang nyaman.

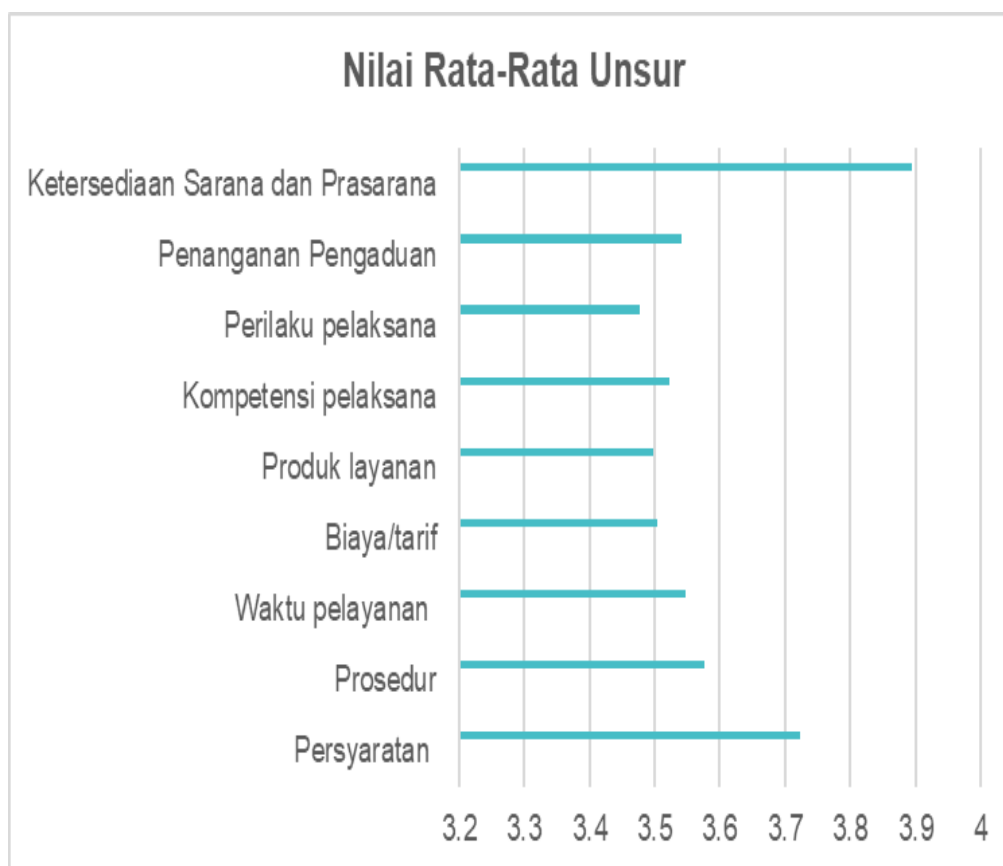
Setelah data masing-masing unsur diolah dan disajikan, selanjutnya dilakukan pengolahan nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan. Nilai gabungan ini merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2
Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.723
2	Prosedur	3.577
3	Waktu Pelayanan	3.547
4	Biaya / Tarif	3.503
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.499
6	Kompetensi Pelaksana	3.523
7	Perilaku Pelaksana	3.477
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.540
9	Sarana dan Prasarana Layanan	3.893

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner, 2023

Untuk lebih jelasnya melihat perbandingan tinggi rendahnya nilai masing-masing unsur pelayanan tersebut diatas serta memudahkan dalam melihat unsur mana saja yang harus menjadi perhatian dalam satu tampilan secara cepat, maka data tersebut diatas dapat disajikan dengan menggunakan diagram batang. Berikut diagram batang yang menggambarkan tingkatan skor dari masing-masing unsur penilaian survei kepuasan masyarakat.



Gambar 14. Diagram Batang Nilai Rata-rata Unsur

Berdasarkan diagram tersebut diatas diketahui bahwa nilai unsur Perilaku Pelaksana dan unsur Produk Layannan mendapatkan nilai terendah dari 9 (Sembilan) unsur penilaian. Sementara unsur yang dinilai masyarakat sudah sangat baik adalah Ketersediaan Sarana dan Prasarana serta unsur Kesesuaian Persyaratan perizinan. Ini berarti kedua unsur terendah tersebut mendapatkan keluhan dari masyarakat dan upaya unsur terbaik sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Dari analisa indeks per unsur pelayanan (data terlampir), diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang memiliki **Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik** dengan skor nilai **89,59** dan **Mutu Pelayanan A**. Selanjutnya perlu dilakukan upaya tindak lanjut yang akan datang dengan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

C. Rencana Tindak Lanjut

Terkait unsur terendah dari survei kepuasan masyarakat, tentunya harus dilakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan. Adapun upaya tersebut yaitu:

Tabel 3
Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan Terendah	Tindak Lanjut
1	Perilaku Pelaksana	<p><i>Keluhan :</i> petugas yang tidak mengucapkan salam dan sapa sesuai dengan etika pelayanan yang diberitahukan di halaman website kantor.</p> <p><i>Identifikasi Permasalahan:</i> Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dalam memperhatikan Etika Pelayanan ketika memberikan layanan</p> <p><i>Tindak lanjut :</i> Akan diupayakan memberikan Pelatihan Etika Pelayanan kepada Seluruh Sumber Daya Manusia tidak hanya di Unit Pelayanan tetapi juga di Unit Non Pelayanan.</p>
2	Produk Layanan	<p><i>Keluhan :</i> masyarakat mengharapkan Surat Keputusan yang diberikan jangan hanya berupa <i>Soft File</i> tetapi berupa Cetakan Blanko dengan Lambang Pemerintah Kota Palembang dan emboss Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.</p> <p><i>Identifikasi Permasalahan:</i> Terdapatnya ketidakpuasan akan hasil cetakan perijinan yang dikeluarkan yang berupa <i>Soft File</i>.</p> <p><i>Tindak lanjut :</i> Akan memberikan penjelasan yang lebih intensif dan berkala kepada para pelaku usaha bahwa Surat Keputusan yang diberikan tidak harus berupa cetakan dikertas khusus atau bertanda (<i>emboss</i>) pada setiap Surat Keputusan yang diterbitkan, hal ini sejalan dengan semangat Pemerintah menggalakan program <i>paper less</i>.</p>

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perbaikan kualitas pelayanan merupakan prioritas seluruh unit layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Mutu Layanan yang baik akan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kinerja yang baik dari petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, telah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan perijinan dan non perijinan. Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan termasuk kategori Sangat Baik dengan nilai 89,59 dan kategori mutu "A". Hal ini berarti semakin baiknya kualitas dan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang;
2. Semua unsur indikator bernilai diatas 3, yang berarti secara umum seluruh indikator termasuk dalam kategori baik;
3. Unsur yang terendah dari 9 unsur yang dinilai adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan unsur perilaku pelaksana.

B. Saran

Adapun saran atas hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk tahun 2023 ini adalah :

1. Tetap dilakukannya pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala serta pemberian sanksi bagi oknum pegawai yang melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan maklumat layanan dan kebijakan mutu, serta memberikan penghargaan kepada pegawai terbaik guna menambah motivasi petugas dalam memberikan layanan.
2. Menekankan kembali kepada seluruh pegawai dalam setiap kesempatan seperti pertemuan ataupun apel untuk taat SOP dan SP, memperhatikan Budaya dan Etika Kerja serta terus meningkatkan kompetensi diri.

3. Lebih mensosialisasikan kembali seluruh proses perizinan di sosial media serta mengedukasi masyarakat saat penyerahan berkas.
4. Memberikan penjelasan lebih lanjut serta intensif kepada masyarakat bahwa Surat Keputusan yang diberikan tidak harus berupa cetakan dikertas khusus atau bertanda (*emboss*).

▲
**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4
8	4	3	3	3	3	3	4	3	4
9	4	3	2	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	4	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	4	3	3	3	3	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	4	3	3	4
31	3	4	3	3	3	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4
35	4	3	3	3	3	3	3	3	4
36	4	3	2	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4
40	4	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4
42	4	3	3	3	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	4	4	3	3	3	3	3	3	4
48	4	4	3	1	4	2	4	4	4
49	3	4	4	4	4	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	3	4	3	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	3	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	3	4	3	4
58	4	3	4	4	3	3	4	4	4
60	4	4	3	3	3	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	3	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	2	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	4	3	3	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	1	4	4
73	3	3	3	3	3	4	4	4	4
74	4	3	4	3	4	3	3	4	4
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	3	4	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
167	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
170	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
171	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
172	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
175	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
176	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
180	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
183	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
184	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
187	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
189	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4
190	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
191	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
195	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
199	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
200	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
201	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
202	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
205	4	4	2	3	1	2	3	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
208	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
209	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
213	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
214	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
215	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4
216	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
219	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
220	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
222	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4
223	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
226	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
232	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
234	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
237	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
238	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	3	4	3	3	4
325	4	3	4	3	4	4	4	3	4
326	4	4	4	4	4	4	3	3	4
327	4	4	4	4	4	4	1	4	4
328	4	3	4	3	3	3	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	3	3	4
330	4	4	4	3	4	3	3	4	4
331	4	3	4	4	3	3	4	3	4
332	4	4	3	3	3	4	3	2	2
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	3	3	3	4	4	4	4
335	4	2	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	3	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	2	1
338	4	4	4	3	4	3	4	4	4
339	4	4	3	3	4	4	4	1	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	3	4	4
344	4	4	4	4	3	4	3	4	4
345	4	3	4	3	4	4	3	2	4
346	4	4	4	4	4	4	3	3	4
347	4	4	4	4	4	4	3	4	4
348	4	3	4	3	3	3	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	3	3	4
350	4	4	4	3	4	3	3	3	4
351	4	3	4	4	3	3	3	3	3
352	4	4	3	3	3	4	3	3	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	3	3	3	3	3	3	4
356	3	3	3	3	3	3	3	3	4
357	3	3	4	3	3	3	3	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	3	4	4	4	4	3	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	1	3	3	3	3	3	3	4
364	4	4	4	4	4	3	3	3	4
365	4	4	4	4	4	4	3	4	4
366	3	3	3	3	3	3	3	3	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	3	3	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	3	3	3	4	3	3	3	4	4
371	4	4	3	3	3	3	3	4	4
372	3	3	3	3	3	3	3	3	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	3	3	4	3	4	3	3	4
376	4	3	1	3	2	3	3	3	4
377	4	4	3	3	3	3	3	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	3	4	4	4	4	4	4
381	3	3	3	3	3	3	3	3	4
382	3	3	3	3	3	3	3	3	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	3	3	3	3	4	4	4
385	4	4	3	3	4	4	3	4	4
386	3	3	3	3	3	3	3	3	3
387	4	3	3	3	3	3	4	4	4
388	4	3	3	4	3	3	3	3	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	3	3	3	3	3	4	4	4
391	3	3	3	3	4	4	3	4	3
392	3	3	3	3	3	3	3	3	4
393	4	3	3	4	4	4	4	4	4
394	4	4	3	3	3	3	3	3	4
395	4	4	4	4	4	3	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	3	3	3	4	3	3	3	4	4
398	3	3	3	3	3	3	3	3	4
399	3	3	3	3	3	3	3	4	4
400	4	4	3	3	3	3	4	4	4
401	4	4	1	4	4	4	4	4	4
402	1	4	4	4	3	4	4	4	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3	4
404	4	4	3	4	4	4	4	4	4
405	3	4	3	4	3	4	3	3	4
406	3	3	2	3	3	3	3	3	4
407	3	3	3	3	3	3	3	3	4
408	4	4	4	3	3	3	4	4	4
409	3	3	3	3	3	3	3	3	2
410	4	4	3	2	3	4	4	4	3
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	3	3	3	3	3	3	3	3	4
413	3	3	3	4	4	3	3	4	4

414	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
415	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
416	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
417	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
419	4	3	4	4	4	2	4	4	4	
420	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
421	3	1	3	3	3	3	4	4	4	
422	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
425	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
426	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
427	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
429	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
430	3	2	2	3	2	1	2	2	3	
431	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
432	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
433	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
434	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
435	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
436	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
437	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
438	4	3	3	3	3	3	4	2	1	
439	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
440	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
441	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
442	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
444	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
445	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
446	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
447	3	2	4	4	3	2	3	4	4	
448	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
449	1	3	3	2	3	3	3	3	4	
450	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
451	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
452	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
453	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
454	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
455	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
456	3	3	2	2	3	3	4	4	3	
457	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
458	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
459	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai/Unsur	1709	1642	1628	1608	1606	1617	1596	1625	1787	
NRR / Unsur	3.723	3.577	3.547	3.503	3.499	3.523	3.477	3.540	3.893	
NRR tertbg/ unsur	0.413	0.397	0.394	0.389	0.388	0.391	0.386	0.393	0.432	
IKM Unit pelayanan										89.586

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR = Unsur-Unsur pelayanan
- IKM = Nilai rata-rata
- *) = Indeks Kepuasan Masyarakat
- **) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- NRR Per Unsur = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang = Jumlah kuesioner ya 1
- per unsur = NRR per unsur x 0,111

UNIT PELAYANAN : 89.59

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.723
U2	Prosedur	3.577
U3	Waktu pelayanan	3.547
U4	Biaya/tarif	3.503
U5	Produk layanan	3.499
U6	Kompetensi pelaksana	3.523
U7	Perilaku pelaksana	3.477
U8	Penanganan Pengaduan	3.540
U9	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3.893

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

BPM - FTSP
Ir. H. Gunawan, M.TP
NIP. 196512181993031002