



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MALUKU TENGAH**



**LAPORAN HASIL  
SURVEI INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN IV TAHUN 2024**

**MASOHI, 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah ini, benar-benar didasarkan pada pengukuran yang realistis dan obyektif terhadap kepuasan masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan, dan hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja bagi setiap unit layanan guna peningkatan mutu pelayanan publik yang lebih baik lagi sesuai dengan harapan masyarakat.

Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna sesuai yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang kinerja pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Demikian, semoga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua. Amin.

Masohi, Desember 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MALUKU TENGAH,



**M. TUAKYA, SH, MH**

Pembina Utama Madya

NIP. 19650720 200003 1 003

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR GRAFIK.....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>                                     | <b>1</b>   |
| <i>Latar Belakang .....</i>  | <i>1</i>   |
| <i>Dasar Hukum .....</i>   | <i>2</i>   |
| <i>Maksud Dan Tujuan .....</i>                                     | <i>3</i>   |
| <i>Metode Pelaksanaan .....</i>                                    | <i>3</i>   |
| <i>Penetapan Pelaksana .....</i>                                   | <i>4</i>   |
| <i>Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....</i> | <i>4</i>   |
| <i>Tahapan Survei.....</i>   | <i>5</i>   |
| <i>Laporan Hasil Penyusunan SKM .....</i>                          | <i>8</i>   |
| <b>BAB II. ANALISIS HASIL SURVEI.....</b>                          | <b>10</b>  |
| <i>Karakteristik Responden .....</i>                               | <i>10</i>  |
| <i>Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....</i>               | <i>16</i>  |
| <i>Analisa dan Rencana Tindak Lanjut .....</i>                     | <i>17</i>  |
| <b>BAB III. PENUTUP.....</b>                                       | <b>19</b>  |
| <i>Kesimpulan .....</i>  | <i>19</i>  |
| <i>Saran.....</i>  | <i>19</i>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>20</b>  |

**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                 | 11 |
| Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 12 |
| Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....           | 13 |
| Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....      | 14 |
| Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....        | 15 |
| Tabel 6. Nilai SKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan ..... | 16 |
| Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan .....                          | 18 |

## DAFTAR GRAFIK

|   |    |
|---|----|
| Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                            | 11 |
| Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                   | 12 |
| Grafik 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                      | 13 |
| Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....                 | 14 |
| Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....                   | 15 |
| Grafik 6. Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan ..... | 16 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner .....  | 19 |
| Lampiran 2. Karakteristik Data Responden.....                        | 20 |
| Lampiran 3. Rekapitulasi Nilai SKM Per Responden dan Per Unsur.....  | 21 |
| Lampiran 4. Nilai SKM Berdasarkan Unsur Pelayanan Per Triwulan ..... | 24 |

## BAB I. PENDAHULUAN

### *Latar Belakang*

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Berbagai keluhan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan masih sering terjadi di masyarakat misalnya mahal, kurang transparan serta sulitnya prosedur. Dengan berlandaskan kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan berbagai upaya dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan, oleh karena itu pemerintah menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (PTSP).

Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 diharapkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dapat meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Selain itu sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan-pembaharuan agar prinsip cepat, mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan. Olehnya itu DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah selalu membuka diri dan berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga diharapkan hasil dari penilaian

tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, dimana di dalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### ***Dasar Hukum***

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 20109 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik;

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
8. Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Maluku Tengah.

### ***Maksud Dan Tujuan***

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Metode Pelaksanaan***

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

### Penetapan Pelaksana

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah yang dilaksanakan oleh Tim Penyusun Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibentuk melalui Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

### Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Responden adalah masyarakat yang datang secara langsung dan merasakan pelayanan dari pelaksana/penyelenggara layanan. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah pada saat periode survei. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dalam kurun waktu bulan Oktober s/d Desember 2024 adalah sebanyak 70 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 59 orang.

| Populasi | Sampel | Populasi | Sampel | Populasi | Sampel | Populasi | Sampel | Populasi | Sampel | Populasi | Sampel |
|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| 10       | 10     | 85       | 70     | 220      | 140    | 440      | 205    | 1200     | 291    | 4000     | 351    |
| 15       | 14     | 90       | 73     | 230      | 144    | 460      | 210    | 1300     | 297    | 4500     | 354    |
| 20       | 19     | 95       | 76     | 240      | 148    | 480      | 214    | 1400     | 302    | 5000     | 357    |
| 25       | 24     | 100      | 80     | 250      | 152    | 500      | 217    | 1500     | 306    | 6000     | 361    |
| 30       | 28     | 110      | 86     | 260      | 155    | 550      | 226    | 1600     | 310    | 7000     | 364    |
| 35       | 32     | 120      | 92     | 270      | 159    | 600      | 234    | 1700     | 313    | 8000     | 367    |
| 40       | 36     | 130      | 97     | 280      | 162    | 650      | 242    | 1800     | 317    | 9000     | 368    |
| 45       | 40     | 140      | 103    | 290      | 165    | 700      | 248    | 1900     | 320    | 10000    | 370    |
| 50       | 44     | 150      | 108    | 300      | 169    | 750      | 254    | 2000     | 322    | 15000    | 375    |
| 55       | 48     | 160      | 113    | 320      | 175    | 800      | 260    | 2200     | 327    | 20000    | 377    |
| 60       | 52     | 170      | 118    | 340      | 181    | 850      | 265    | 2400     | 331    | 30000    | 379    |
| 65       | 56     | 180      | 123    | 360      | 186    | 900      | 269    | 2600     | 335    | 40000    | 380    |
| 70       | 59     | 190      | 127    | 380      | 191    | 950      | 274    | 2800     | 338    | 50000    | 381    |
| 75       | 63     | 200      | 132    | 400      | 196    | 1000     | 278    | 3000     | 341    | 75000    | 382    |
| 80       | 66     | 210      | 136    | 420      | 201    | 1100     | 285    | 3500     | 346    | 100000   | 384    |

**b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah di Masohi Kabupaten Maluku Tengah.

Waktu pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dengan waktu selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai dari bulan Oktober s/d Desember 2024, dengan rincian sebagai berikut :

| No. | Tahapan Kegiatan               | Waktu Pelaksanaan                          |
|-----|--------------------------------|--|
|     |                                | Triwulan IV<br>(Oktober s/d Desember 2024) |
| 1.  | Penyiapan Bahan                | Oktober                                    |
| 2.  | Pengumpulan / Pengambilan Data | Oktober s/d Desember                       |
| 3.  | Pengolahan Data                | Oktober s/d Desember                       |
| 4.  | Laporan Hasil SKM              | Oktober s/d Desember                       |

***Tahapan Survei*****Penyiapan Bahan****a. Kuesioner**

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.

**b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:**

Bagian I tentang profil responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II tentang mutu pelayanan publik yang memuat tentang pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

**c. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik

- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

### Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terdapat 9 (sembilan) unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / Tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu 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).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## Pengambilan Data

Untuk pengambilan data dapat dilakukan melalui pengisian kuesioner sendiri oleh responden.

## Pengolahan Data

### a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Nilai SKM. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

### b. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data SKM bisa dilakukan dengan cara :

- Secara Manual
  - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
  - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
    1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
    2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur
    3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.
- Pengolahan Data Dengan Komputer

Pengolahan data dengan menggunakan komputer. Data di entri dan perhitungan indeks dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

### ***Laporan Hasil Penyusunan SKM***

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a. Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Untuk memudahkan interpretasi, nilai SKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## BAB II. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Seiring dengan tuntutan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei terhadap masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Berikut ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 59 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

### ***Karakteristik Responden***

Karakteristik responden pada SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 1. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 5 (lima) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

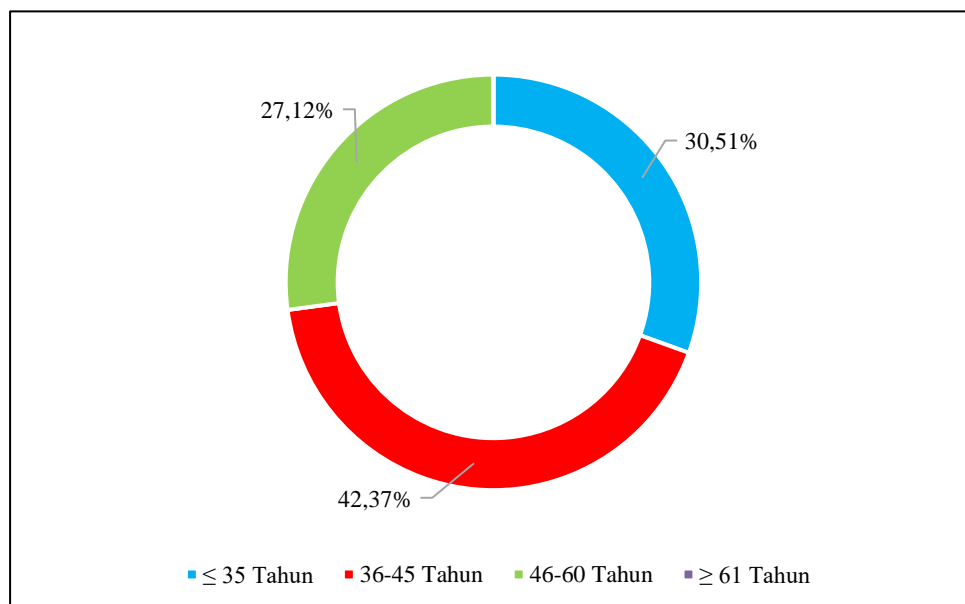
### **Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan. Adapun Responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM di Tahun 2024 berusia dari  $\leq 35$  sampai lebih dari  $\geq 61$  Tahun. Data responden berdasarkan karakteristik umur ini dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

| No                  | Kategori Umur   | Jumlah Responden |               |
|---------------------|-----------------|------------------|---------------|
|                     |                 | (orang)          | (%)           |
| 1                   | $\leq 35$ Tahun | 18               | 30,51         |
| 2                   | 36 - 45 Tahun   | 25               | 42,37         |
| 3                   | 46 - 60 Tahun   | 16               | 27,12         |
| 4                   | $\geq 61$ Tahun | 0                | 0,00          |
| <b>Jumlah Total</b> |                 | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah Triwulan IV Tahun 2024 paling dominan berada pada kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 25 orang (42,37%), kemudian diikuti oleh kelompok umur  $\leq 35$  tahun sebanyak 18 orang (30,51%), kelompok umur 46-60 tahun sebanyak 16 orang (27,12%), sedangkan kelompok umur  $\geq 61$  tahun tidak ada responden. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Grafik 1.

**Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

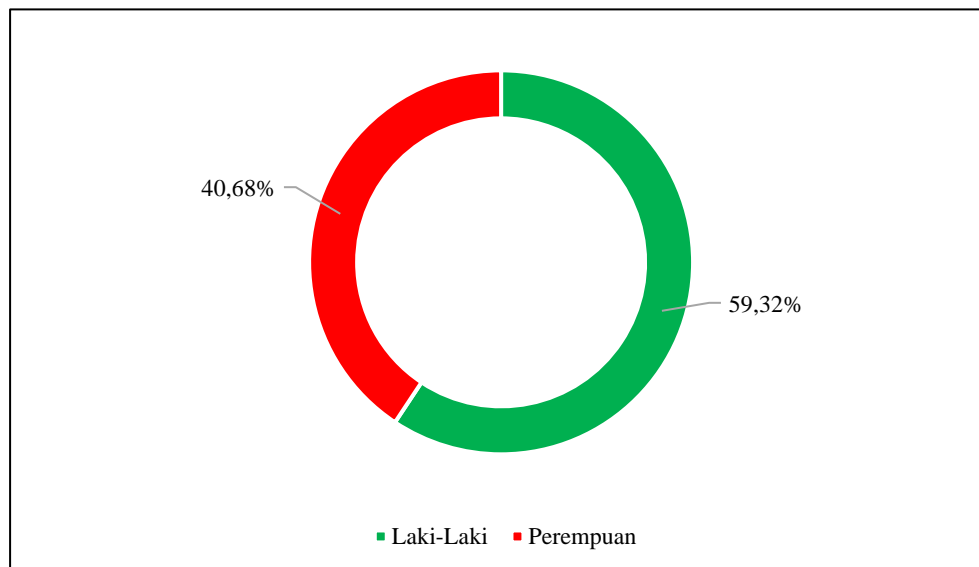
### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan antara laki-laki dan perempuan yang mendapatkan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No           | Kategori Jenis Kelamin | Jumlah Responden |        |
|--------------|------------------------|------------------|--------|
|              |                        | (orang)          | (%)    |
| 1            | Laki-Laki              | 35               | 59,32  |
| 2            | Perempuan              | 24               | 40,68  |
| Jumlah Total |                        | 59               | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki dominan sebagai pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah Triwulan IV Tahun 2024 yaitu sebanyak 35 orang (59,32%) sedangkan responden perempuan sebanyak 24 orang (40,68%). Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Grafik 2.



**Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

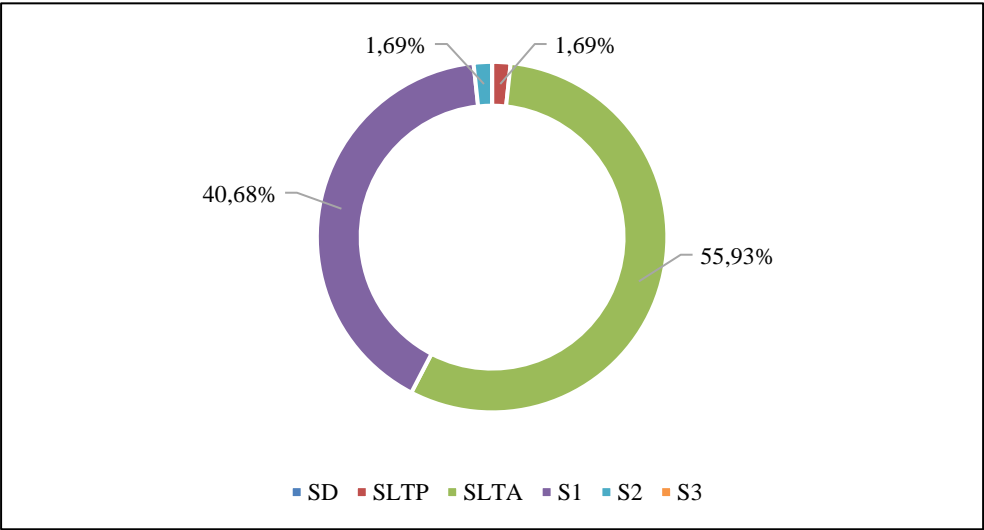
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat yang dominan sebagai pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah, mulai dari jenjang pendidikan dasar (SD) sampai dengan pendidikan Strata-3 (S3). Secara lengkap kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No           | Kategori Pendidikan | Jumlah Responden |        |
|--------------|---------------------|------------------|--------|
|              |                     | (orang)          | (%)    |
| 1            | SD                  | 0                | 0,00   |
| 2            | SLTP                | 1                | 1,69   |
| 3            | SLTA                | 33               | 55,93  |
| 4            | S1                  | 24               | 40,68  |
| 5            | S2                  | 1                | 1,69   |
| 6            | S3                  | 0                | 0,00   |
| Jumlah Total |                     | 59               | 100,00 |

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa selama Triwulan IV Tahun 2024 responden dengan pendidikan SLTA mendominasi sebanyak 33 orang (55,93%), diikuti dengan kelompok pendidikan S1 sebanyak 24 orang (40,68%) serta SLTP dan S2 masing-masing sebanyak 1 orang (1,69%). Sedangkan untuk kelompok pendidikan SD dan S3 tidak ada responden. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Grafik 3.



Grafik 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

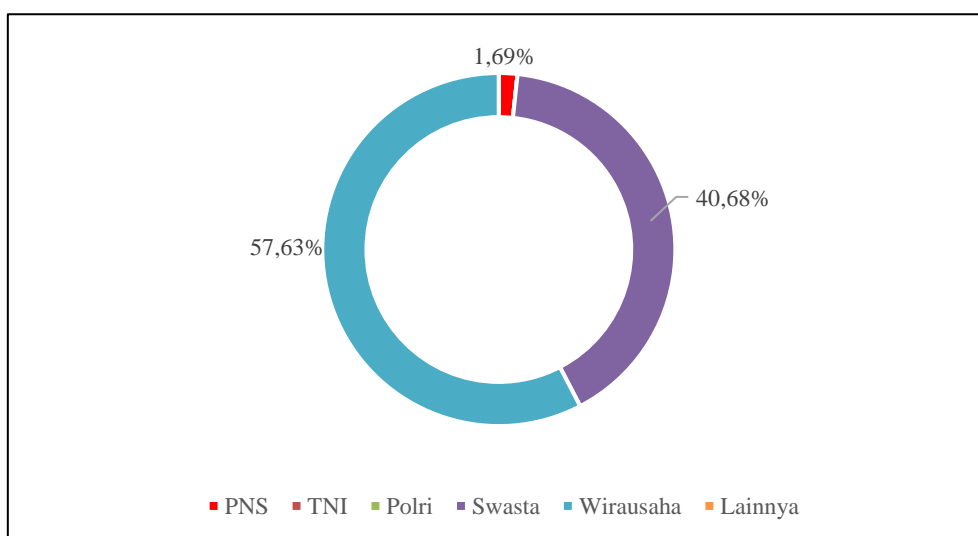
### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi mengenai jenis pekerjaan masyarakat yang dominan sebagai pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Secara lengkap kelompok responden berdasarkan pekerjaan utama ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 4.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

| No                  | Kategori Pekerjaan | Jumlah Responden |               |
|---------------------|--------------------|------------------|---------------|
|                     |                    | (orang)          | (%)           |
| 1                   | PNS                | 1                | 1,69          |
| 2                   | TNI                | 0                | 0,00          |
| 3                   | Polri              | 0                | 0,00          |
| 4                   | Swasta             | 24               | 40,68         |
| 5                   | Wirausaha          | 34               | 57,63         |
| 6                   | Pekerjaan Lainnya  | 0                | 0,00          |
| <b>Jumlah Total</b> |                    | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |

Dari Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa pada Triwulan IV Tahun 2024 ini responden untuk kelompok pekerjaan Wirausaha mendominasi dengan jumlah responden sebanyak 34 orang (57,63%) dibanding yang lain. Kemudian diikuti kelompok pekerjaan Swasta sebanyak 24 orang (40,68%), dan PNS sebanyak 1 orang (1,69%). Sedangkan untuk TNI, Polri dan Pekerjaan Lainnya tidak ada responden. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap terlihat pada Grafik 4.



**Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

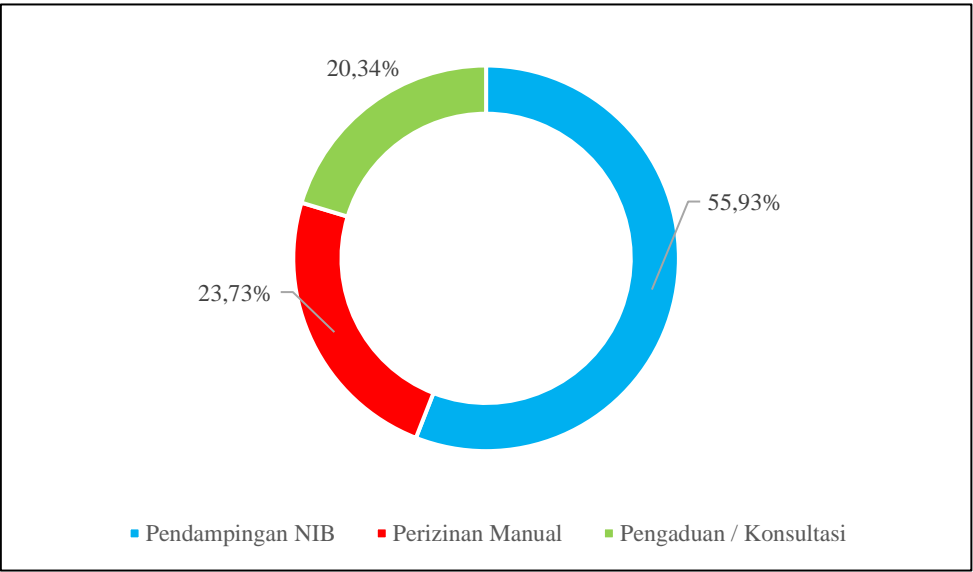
**Karakteristik Responden Berdasar kan Jenis Layanan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi mengenai jenis layanan yang dominan dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Secara lengkap kelompok responden berdasarkan jenis layanan ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan**

| No           | Jenis Layanan        | Jumlah Responden |        |
|--------------|----------------------|------------------|--------|
|              |                      | (orang)          | (%)    |
| 1            | Pendampingan NIB     | 33               | 55,93  |
| 2            | Perizinan Manual     | 14               | 23,73  |
| 3            | Pengaduan/Konsultasi | 12               | 20,34  |
| Jumlah Total |                      | 59               | 100,00 |

Dari Tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa pada Triwulan IV Tahun 2024 ini responden yang mendominasi adalah masyarakat yang mendapatkan layanan Pendampingan NIB dengan jumlah responden sebanyak 33 orang (55,93%), diikuti kelompok masyarakat yang mendapatkan layanan Perizinan Manual sebanyak 14 orang (23,73%) sedangkan layanan Pengaduan/Konsultasi yakni sebanyak 12 orang (20,34%) dan. Proporsi karakteristik responden berdasarkan jenis layanan secara lengkap terlihat pada Grafik 5.



**Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan**

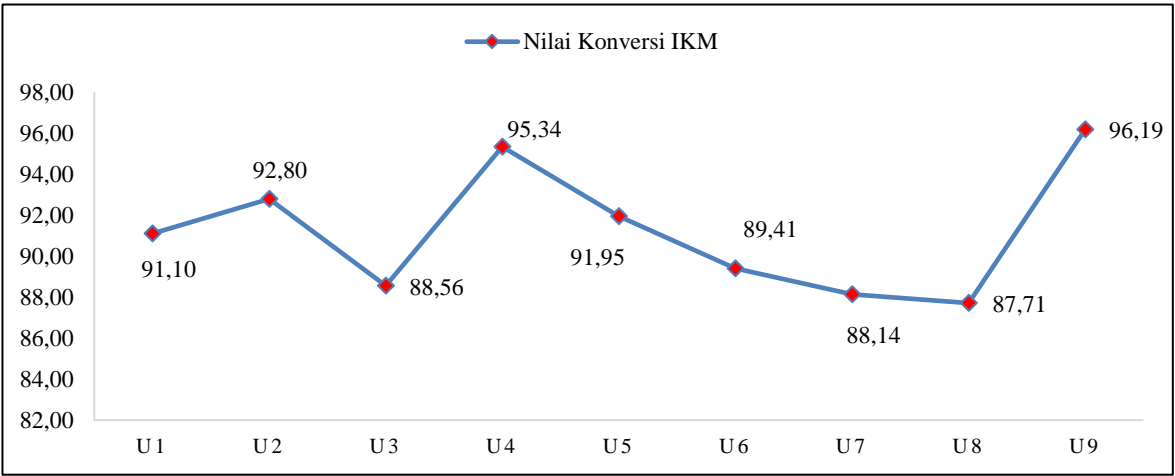
Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah diperoleh dari survei terhadap 59 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan perizinan dari aparaturnya DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Survei dilakukan pada bulan Oktober sd Desember Tahun 2024.

Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah Triwulan IV Tahun 2024 adalah sebesar **91,24**. Capaian nilai menunjukkan kinerja unit pelayanan berada dalam kategori **“Sangat Baik”** dengan nilai mutu layanan **“A”**.

Tabel 6. Nilai SKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan

| No.                | Unsur Pelayanan                         | Jumlah Nilai per Unsur | Nilai Rata-Rata per Unsur | Nilai Konversi SKM | Mutu Layanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|---|------------------------|---------------------------|--------------------|--------------|------------------------|
| Aspek Layanan      |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U1                 | Persyaratan                             | 215                    | 3,64                      | 91,10              | A            | Sangat Baik            |
| U2                 | Sistem, Mekanis, dan Prosedur           | 219                    | 3,71                      | 92,80              | A            | Sangat Baik            |
| U3                 | Waktu Pelayanan                         | 209                    | 3,54                      | 88,56              | A            | Sangat Baik            |
| U4                 | Biaya/Tarif                             | 225                    | 3,81                      | 95,34              | A            | Sangat Baik            |
| U5                 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 217                    | 3,68                      | 91,95              | A            | Sangat Baik            |
| U8                 | Sarana dan Prasarana                    | 207                    | 3,51                      | 87,71              | B            | Baik                   |
| Aspek Integritas   |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U6                 | Kompetensi Pelaksana                    | 211                    | 3,58                      | 89,41              | A            | Sangat Baik            |
| U7                 | Perilaku Pelaksana                      | 208                    | 3,53                      | 88,14              | B            | Baik                   |
| Aspek Transparansi |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U9                 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 227                    | 3,85                      | 96,19              | A            | Sangat Baik            |
|                    | Total Nilai                             |                        | 3,65                      | 91,24              | A            | Sangat Baik            |



Grafik 6. Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan

Dari 9 unsur yang dinilai, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) mendapat nilai tertinggi dibanding dengan unsur yang lain dengan capaian nilai sebesar 96,19. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat dapat dijalankan dengan sangat baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana (U8) mendapat nilai terendah dengan capaian nilai sebesar 87,71. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki belum memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah masih sangat terbatas baik secara kuantitas maupun kualitas, sehingga unsur ini menjadi sorotan dan mendapatkan nilai terendah dari semua unsur pelayanan yang dinilai.

### ***Analisa dan Rencana Tindak Lanjut***

#### **Analisa**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah Triwulan IV Tahun 2024 berada dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap ruang lingkup pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah secara umum masih sangat baik, namun masih ada beberapa unsur yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

Dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai tercatat 7 unsur pelayanan mencapai nilai mutu pelayanan “A” dengan kinerja pelayan “Sangat Baik” yaitu Unsur Persyaratan (U1), Unsur Mekanisme dan Prosedur (U2), Unsur Waktu Pelayanan (U3), Unsur Biaya/Tarif (U4), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9). Sedangkan 2 unsur pelayanan lainnya mencapai nilai mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik” yaitu Unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U8).

#### **Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisis dari masing-masing ke 9 (Sembilan) unsur yang menjadi indikator dalam mengukur nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah baik dari sisi kelemahan dan kelebihan masing-masing unsur tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang disusun sebagai strategi prioritas perbaikan unsur pelayanan yang dinilai yaitu :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

| NO | JENIS UNSUR                             | HASIL SURVEY / EVALUASI |       |              |                        | TINDAK LANJUT   |
|----|---|-------------------------|-------|--------------|------------------------|---|
|    |   | NRR                     | SKM   | Mutu Layanan | Kinerja Unit Pelayanan |   |
| U1 | Persyaratan                             | 3,64                    | 91,10 | A            | Sangat Baik            | -   |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,71                    | 92,80 | A            | Sangat Baik            | -   |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,54                    | 88,56 | A            | Sangat Baik            | -   |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3,81                    | 95,34 | A            | Sangat Baik            | -   |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,68                    | 91,95 | A            | Sangat Baik            | -   |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3,58                    | 89,41 | A            | Sangat Baik            | -   |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3,53                    | 88,14 | B            | Baik                   | Melaksanakan pelatihan terkait pelayanan prima pada petugas                           |
| U8 | Sarana dan Prasarana                    | 3,51                    | 87,71 | B            | Baik                   | Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana/prasarana untuk mendukung proses pelayanan |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,85                    | 96,19 | A            | Sangat Baik            | -   |

Untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, maka 7 (tujuh) unsur pelayanan dengan kategori “Sangat Baik” diatas harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan, sedangkan untuk 2 (dua) unsur pelayanan dengan kategori “Baik” ini harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan sebagai tindak lanjut perbaikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pemenuhan terhadap unsur-unsur pelayanan yang belum maksimal harus menjadi perhatian bagi seluruh aparatur penyelenggara layanan untuk lebih ditingkatkan sesuai harapan masyarakat.

### BAB III. PENUTUP

#### *Kesimpulan*

Dalam melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024, hasilnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah Triwulan IV Tahun 2024 adalah sebesar **91,24**. Capaian nilai menunjukkan kinerja unit pelayanan berada dalam kategori **“Sangat Baik”** dengan nilai mutu layanan **“A”**.
2. Unsur pelayanan yang mencapai nilai mutu pelayanan “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik” yaitu Unsur Persyaratan (U1), Unsur Mekanisme dan Prosedur (U2), Unsur Waktu Pelayanan (U3), Unsur Biaya/Tarif (U4), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).
3. Unsur pelayanan yang mencapai nilai mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik” yaitu Unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U8).
4. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) mendapat nilai tertinggi dibanding dengan unsur yang lain dengan capaian nilai sebesar 96,19.
5. Unsur Sarana dan Prasarana (U8) mendapat nilai terendah dengan capaian nilai sebesar 87,71.

#### *Saran*

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
2. Untuk menghasilkan mutu layanan yang semakin baik dari waktu ke waktu maka pemenuhan terhadap semua unsur layanan yang dinilai harus menjadi prioritas untuk dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Sebagai data pembandingan nilai Triwulan I, II dan III terdapat pada lampiran laporan ini.

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner

| Contoh Kuesioner   |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>   |                                      |
| <b>PADA UNIT LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN KABUPATEN MALUKU TENGAH</b>   |                                      |
| Tanggal Survei : .....   | 2024                                 |
| Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00-12.00  | <input type="checkbox"/> 13.00-17.00 |
| <b>I. PROFIL</b>   |                                      |
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P  | Usia : ..... Tahun                   |
| Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 |                                      |
| Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA                 |                                      |
| <input type="checkbox"/> LAINNYA .....   | (Sebutkan)                           |
| Jenis Layanan yang Diterima : .....  |                                      |
| <b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK</b>   |                                      |
| (Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)  |                                      |
| 1. Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diberikan.  | P *)                                 |
| a. Tidak sesuai  | 1                                    |
| b. Kurang sesuai   | 2                                    |
| c. Sesuai  | 3                                    |
| d. Sangat Sesuai   | 4                                    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.   | 1                                    |
| a. Tidak mudah   | 2                                    |
| b. Kurang mudah  | 3                                    |
| c. Mudah   | 4                                    |
| d. Sangat Mudah  | 4                                    |
| 3. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.   | 1                                    |
| a. Selalu tidak tepat  | 2                                    |
| b. Kadang-kadang tepat   | 3                                    |
| c. Banyak tepat  | 4                                    |
| d. Selalu Tepat  | 4                                    |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.   | 1                                    |
| a. Sangat mahal  | 2                                    |
| b. Cukup mahal   | 3                                    |
| c. Murah   | 4                                    |
| d. Gratis  | 4                                    |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.   | 1                                    |
| a. Tidak sesuai  | 2                                    |
| b. Kurang sesuai   | 3                                    |
| c. Sesuai  | 4                                    |
| d. Sangat sesuai   | 4                                    |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.  | 1                                    |
| a. Tidak kompeten  | 2                                    |
| b. Kurang kompeten   | 3                                    |
| c. Kompeten  | 4                                    |
| d. Sangat kompeten   | 4                                    |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan   | 1                                    |
| a. Tidak sopan dan ramah   | 2                                    |
| b. Kurang sopan dan ramah  | 3                                    |
| c. Sopan dan ramah   | 4                                    |
| d. Sangat sopan dan ramah  | 4                                    |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana  | 1                                    |
| a. Buruk   | 2                                    |
| b. Cukup   | 3                                    |
| c. Baik  | 4                                    |
| d. Sangat baik   | 4                                    |
| 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.   | 1                                    |
| a. Tidak ada   | 2                                    |
| b. Ada tetapi tidak berfungsi  | 3                                    |
| c. Berfungsi kurang maksimal   | 4                                    |
| d. Dikelola dengan baik  | 4                                    |
| *) Keterangan : P = Nilai Pendapat Masyarakat Diisi oleh Petugas   |                                      |

Lampiran 2. Karakteristik Data Responden

| No.       | Klasifikasi Responden      | Jumlah Responden |               |
|-----------|----------------------------|------------------|---------------|
|           |                            | Orang            | %             |
| <b>1.</b> | <b>Umur</b>                | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |
|           | ▪ ≤ 35 Tahun               | 18               | 30,51         |
|           | ▪ 36 - 45 Tahun            | 25               | 42,37         |
|           | ▪ 46 - 60 Tahun            | 16               | 27,12         |
|           | ▪ ≥ 61 Tahun               | 0                | 0,00          |
| <b>2.</b> | <b>Jenis Kelamin</b>       | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |
|           | ▪ Laki-Laki                | 35               | 59,32         |
|           | ▪ Perempuan                | 24               | 40,68         |
| <b>3.</b> | <b>Pendidikan Terakhir</b> | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |
|           | ▪ SD                       | 0                | 0,00          |
|           | ▪ SLTP                     | 1                | 1,69          |
|           | ▪ SLTA                     | 33               | 55,93         |
|           | ▪ S1                       | 20               | 33,90         |
|           | ▪ S2                       | 1                | 1,69          |
|           | ▪ S3                       | 0                | 0,00          |
| <b>4.</b> | <b>Pekerjaan Utama</b>     | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |
|           | ▪ PNS                      | 1                | 1,69          |
|           | ▪ TNI                      | 0                | 0,00          |
|           | ▪ Polri                    | 0                | 0,00          |
|           | ▪ Swasta                   | 24               | 40,68         |
|           | ▪ Wirausaha                | 34               | 57,63         |
|           | ▪ Lainnya                  | 0                | 0,00          |
| <b>5.</b> | <b>Jenis Layanan</b>       | <b>59</b>        | <b>100,00</b> |
|           | ▪ Pendampingan NIB         | 33               | 55,93         |
|           | ▪ Perizinan Manual         | 14               | 23,73         |
|           | ▪ Pengaduan / Konsultasi   | 12               | 20,34         |

## Lampiran 3. Rekapitulasi Nilai SKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

| No.<br>Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     | Ket |
|-------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|             | U 1                   | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 |     |
| 1           | 2                     | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  |
| 1           | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 2           | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |     |
| 3           | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 4           | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 5           | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 6           | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 7           | 3                     | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |     |
| 8           | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 9           | 4                     | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 10          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 11          | 4                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 12          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |     |
| 13          | 4                     | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |     |
| 14          | 3                     | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 15          | 4                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 16          | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 17          | 3                     | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 18          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
| 19          | 3                     | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
| 20          | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 21          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 22          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 23          | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 24          | 4                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
| 25          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
| 26          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |     |
| 27          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |     |
| 28          | 4                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 29          | 4                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 30          | 4                     | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
| 31          | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 32          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 33          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
| 34          | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
| 35          | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
| 36          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 37          | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 38          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 39          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| 40          | 4                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 41          | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |     |
| 42          | 3                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 43          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 44          | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |

| No. Resp             | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      | Ket         |
|----------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
|                      | U 1                   | U 2  | U 3  | U 4  | U 5  | U 6  | U 7  | U 8  | U 9  |             |
| 1                    | 2                     | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11          |
| 45                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |             |
| 46                   | 3                     | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |             |
| 47                   | 3                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |             |
| 48                   | 3                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |             |
| 49                   | 3                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |             |
| 50                   | 3                     | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |             |
| 51                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |             |
| 52                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |             |
| 53                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |             |
| 54                   | 3                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |             |
| 55                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |             |
| 56                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |             |
| 57                   | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |             |
| 58                   | 3                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |             |
| 59                   | 3                     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |             |
| Jumlah Nilai / Unsur | 215                   | 219  | 209  | 225  | 217  | 211  | 208  | 207  | 227  |             |
| N. Rata-Rata / Unsur | 3,64                  | 3,71 | 3,54 | 3,81 | 3,68 | 3,58 | 3,53 | 3,51 | 3,85 |             |
| NRR Tertimbang       | 0,40                  | 0,41 | 0,39 | 0,42 | 0,41 | 0,40 | 0,39 | 0,39 | 0,43 | 3,65        |
| SKM Unit Pelayanan   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 91,24       |
|                      |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | Sangat Baik |

**Keterangan :**

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan  
 NRR : Nilai Rata-rata  
 SKM : Survei Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR SKM 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 0.071

| No | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,64            |
| U2 | Sistem, Mekanis, dan Prosedur           | 3,71            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,54            |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3,81            |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,68            |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3,58            |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3,53            |
| U8 | Sarana dan Prasarana                    | 3,51            |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,85            |

**SKM Unit Pelayanan :**

**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

Lampiran 4. Nilai SKM Berdasarkan Unsur Pelayanan  
Per Triwulan

• SKM Triwulan I

| No.                       | Unsur Pelayanan                         | Jumlah Nilai per Unsur | Nilai Rata-Rata per Unsur | Nilai Konversi SKM | Mutu Layanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------|---|------------------------|---------------------------|--------------------|--------------|------------------------|
| <b>Aspek Layanan</b>      |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U1                        | Persyaratan                             | 366                    | 3,55                      | 88,83              | A            | Sangat Baik            |
| U2                        | Sistem, Mekanis, dan Prosedur           | 364                    | 3,53                      | 88,35              | A            | Sangat Baik            |
| U3                        | Waktu Pelayanan                         | 365                    | 3,54                      | 88,59              | A            | Sangat Baik            |
| U4                        | Biaya/Tarif                             | 387                    | 3,76                      | 93,93              | A            | Sangat Baik            |
| U5                        | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 365                    | 3,54                      | 88,59              | A            | Sangat Baik            |
| U8                        | Sarana dan Prasarana                    | 352                    | 3,42                      | 85,44              | B            | Baik                   |
| <b>Aspek Integritas</b>   |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U6                        | Kompetensi Pelaksana                    | 362                    | 3,51                      | 87,86              | B            | Baik                   |
| U7                        | Perilaku Pelaksana                      | 359                    | 3,49                      | 87,14              | B            | Baik                   |
| <b>Aspek Transparansi</b> |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U9                        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 388                    | 3,77                      | 94,17              | A            | Sangat Baik            |
|                           | <b>Total Nilai</b>                      |                        | <b>3,57</b>               | <b>89,21</b>       | <b>A</b>     | <b>Sangat Baik</b>     |



• SKM Triwulan II

| No.                       | Unsur Pelayanan                         | Jumlah Nilai per Unsur | Nilai Rata-Rata per Unsur | Nilai Konversi SKM | Mutu Layanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------|---|------------------------|---------------------------|--------------------|--------------|------------------------|
| <b>Aspek Layanan</b>      |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U1                        | Persyaratan                             | 379                    | 3,68                      | 91,99              | A            | Sangat Baik            |
| U2                        | Sistem, Mekanis, dan Prosedur           | 369                    | 3,58                      | 89,56              | A            | Sangat Baik            |
| U3                        | Waktu Pelayanan                         | 365                    | 3,54                      | 88,59              | A            | Sangat Baik            |
| U4                        | Biaya/Tarif                             | 364                    | 3,53                      | 88,35              | A            | Sangat Baik            |
| U5                        | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 367                    | 3,56                      | 89,08              | A            | Sangat Baik            |
| U8                        | Sarana dan Prasarana                    | 354                    | 3,44                      | 85,92              | B            | Baik                   |
| <b>Aspek Integritas</b>   |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U6                        | Kompetensi Pelaksana                    | 368                    | 3,57                      | 89,32              | A            | Sangat Baik            |
| U7                        | Perilaku Pelaksana                      | 359                    | 3,49                      | 87,14              | B            | Baik                   |
| <b>Aspek Transparansi</b> |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U9                        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 389                    | 3,78                      | 94,42              | A            | Sangat Baik            |
|                           | <b>Total Nilai</b>                      |                        | <b>3,57</b>               | <b>89,32</b>       | <b>A</b>     | <b>Sangat Baik</b>     |

- SKM Triwulan III

| No.                       | Unsur Pelayanan                         | Jumlah Nilai per Unsur | Nilai Rata-Rata per Unsur | Nilai Konversi SKM | Mutu Layanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------|---|------------------------|---------------------------|--------------------|--------------|------------------------|
| <b>Aspek Layanan</b>      |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U1                        | Persyaratan                             | 743                    | 3,62                      | 90,61              | A            | Sangat Baik            |
| U2                        | Sistem, Mekanis, dan Prosedur           | 741                    | 3,61                      | 90,37              | A            | Sangat Baik            |
| U3                        | Waktu Pelayanan                         | 739                    | 3,60                      | 90,12              | A            | Sangat Baik            |
| U4                        | Biaya/Tarif                             | 771                    | 3,76                      | 94,02              | A            | Sangat Baik            |
| U5                        | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 733                    | 3,58                      | 89,39              | A            | Sangat Baik            |
| U8                        | Sarana dan Prasarana                    | 699                    | 3,41                      | 85,24              | B            | Baik                   |
| <b>Aspek Integritas</b>   |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U6                        | Kompetensi Pelaksana                    | 710                    | 3,46                      | 86,59              | B            | Baik                   |
| U7                        | Perilaku Pelaksana                      | 713                    | 3,48                      | 86,95              | B            | Baik                   |
| <b>Aspek Transparansi</b> |   |                        |                           |                    |              |                        |
| U9                        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 775                    | 3,78                      | 94,51              | A            | Sangat Baik            |
|                           | <b>Total Nilai</b>                      |                        | <b>3,59</b>               | <b>89,76</b>       | <b>A</b>     | <b>Sangat Baik</b>     |



— |  Jl. Imam Bonjol No. 6, Masohi  
 Telp. (0914) 22543, (0914) 22852