

**LAPORAN HASIL PENILAIAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN TENAGA KERJA**

**PERIODE  
JANUARI SAMPAI DENGAN MARET 2022**



**Survei Kepuasan Masyarakat**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN TENAGA KERJA**

**KOTA SINGKAWANG**

**2022**



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN TENAGA KERJA**  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN APRIL s/d JUNI TAHUN 2021

Periode Survei : 03 Januari s/d 31 Maret 2022

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**88,11**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN : BAIK**

JENIS / NAMA PELAYANAN : SURVEI RESPONDEN		
RESPONDEN		
JUMLAH : 100 ORANG JENIS KELAMIN : L = 57 ORANG : P = 43 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 Orang	SD : 3 Orang	PNS / ASN : 8 Orang
18 – 24 th : 26 Orang	SMP : 7 Orang	TNI / POLRI : 0 Orang
25 – 34 th : 58 Orang	SMA : 51 Orang	BUMN / BUMD : 0 Orang
35 – 59 th : 62 Orang	Diploma : 15 Orang	Peg. Swasta : 64 orang
≥ 60 th : 4 Orang	Sarjana (S1) : 24 Orang	Wirausaha : 13 Orang
	Pasca Sarjana (S2) : 0 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 2 Orang
		Belum Bekerja : 0 Orang
		Lainnya : 13 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN PUBLIK KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara dan inovasi telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak atau belum sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja Kota Singkawang selaku penyelenggara pelayanan publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari - Maret Tahun 2022.

MeIalui hasil survei SKM Periode Januari - Maret Tahun 2022 ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit kerja pelayanan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja Kota Singkawang dimasa yang akan datang dan kami berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritik yang bersifat membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari - Maret Tahun 2022 pada Bidang Pengaduan dan Peningkatan Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang.

Akhirnya, harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Singkawang, Maret 2022

Kepala Dinas

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

**YASMALIZAR, S.H**

Pembina Tk.I

NIP. 19681016 199803 1 004

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i-ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1   Latar Belakang .....	1
1.2   Dasar Hukum .....	2
1.3   Maksud dan Tujuan.....	3
1.4   Sasaran .....	4
1.5   Ruang Lingkup .....	4
1.6   Manfaat.....	4
BAB II   GAMBARAN UMUM .....	6
2.1   Profil Organisasi dan sumber Daya aparatur.....	6
2.2   Pengertian SKM .....	6
2.3   Unsur SKM .....	6
2.4   Metodologi dan Tahap-tahap Pelaksanaan SKM .....	7
BAB III  HASIL SKM .....	11
3.1   Profil/ Karakteristik Responden .....	11
3.2   Hasil Pengukuran SKM .....	11
3.3   Saran Perbaikan dari Responden.....	12
3.4   Tindak Lanjut Hasil SKM .....	13
BAB IV  KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	14
4.1   Kesimpulan .....	14
4.2   Rekomendasi .....	14
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

3.1. Hasil Pengukuran SKM .....	11
3.2. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	12
3.3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9	
Unsur Pelayanan .....	12

# LAMPIRAN

**BAB**  
**I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah 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.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar yang berindikasi penyimpangan.



Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Anggaran Tahun 2019 ini Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang melaksanakan Program Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Januari - Maret tentang Pelayanan Perizinan Kota Singkawang dan telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang

Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang Pelayanan Perizinan Kota Singkawang adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara 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 unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu

diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.4 Sasaran**

Adapun sasaran dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah semua pemohon izin Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha yang memohon pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja Kota Singkawang.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan pada Unit pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang, yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada 03 Januari 2022 s.d. 31 Maret 2022, dengan 100 (Seratus) kuesioner kepada Responden yang akan mengambil izin yang telah terbit.

#### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam

penyelenggara pelayanan publik.

5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur**

Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Mempunyai visi “Terdepan dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Prima“, dimana untuk menjalankan misi tersebut disusunlah misi, yakni:

1. Meningkatnya Penanaman Modal, baik dalam negeri maupun luar negeri di Kota Singkawang
2. Meningkatnya kualitas pelayanan Perizinan kepada pengguna jasa
3. Meningkatnya citra positif aparatur dalam memberikan pelayanan publik.

Sumber Daya Aparatur di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Penetapan dan Penerbitan Perizinan dan 10 orang staf Pelayanan Perizinan Terpadu. Adapun izin yang ada pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha.

#### **2.2 Pengertian SKM**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### **2.3 Unsur SKM**

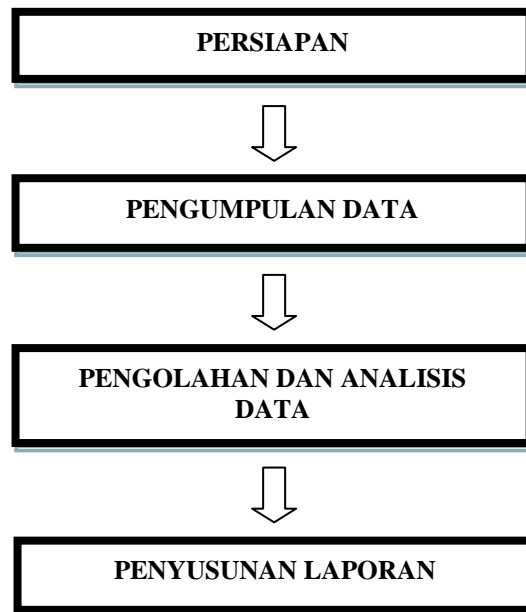
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas Sarana dan Prasaran
9. Penanganan Pengaduan

## 2.4 Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan**

### 2.4.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, dilakukan koordinasi dan bimbingan dengan Petugas Unit pelayanan Perizinan Terpadu Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja
- b. *Kick-Off Meeting* antara Kepala Bidang dan Staf Bidang Pengaduan dan Peningkatan Layanan Dinas Penanaman Modan Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

#### a) Penyiapan Bahan

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei

terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 3. Bentuk Jawaban

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

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

## b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan

pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

#### **2.4.2 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan mulai 03 Januari 2022 s.d 31 Maret 2022.

#### **2.4.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

#### **2.4.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang. Dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



### BAB III

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 3.1 Profil / Karakteristik Responden

Karakteristik responden Indeks Kepuasan Masyarakat yakni para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang. Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi Pemerintah.

#### 3.2 Hasil Pengukuran SKM

**Hasil SKM**

No	Nama Satuan kerja	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ya	Tidak
1.	Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja	<b>88,11</b>	Baik	3,42	3,84	Terendah : Biaya/ Tarif Tertinggi : Sarana dan Prasarana	✓	

**Tabel 3.1**

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 88,11** dengan angka Indeks sebesar **88,11** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

### Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 3.2

### Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan	3,49	87,25
2.	Prosedur	3,43	85,75
3.	Waktu Pelayanan	3,61	90,25
4.	Biaya / Tarif	3,42	85,50
5.	Produk layanan	3,48	87,00
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,00
7.	Perilaku Pelaksana	3,46	86,50
8.	Sarana dan Prasarana	3,84	96,00
9.	Penanganan Pengaduan	3,54	88,50

Tabel 3.3

Dari Tabel 3.3 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki *Nilai (NRR) tertinggi* adalah unsur *Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,84)*, sedangkan unsur dengan *Nilai Rata-Rata (NRR) terendah* adalah unsur *Biaya / Tarif (rata-rata 3,42)*. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari *Sarana dan Prasarana*, sedangkan pada *Biaya / Tarif* memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur terhadap unsur pelayanan pada umumnya sudah baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

### **3.3 Saran Perbaikan dari Responden**

Berdasarkan hasil survei responden, saran perbaikan didominasi pada unsur Biaya/Tarif. Responden berharap Penanganan Pengaduan Perizinan dapat dievaluasi karena masih dinilai rendah oleh pemohon izin atau responden.

### **3.4 Tindak Lanjut Hasil SKM**

Atas tindak lanjut hasil SKM yang telah dilaksanakan terhadap 9 unsur yang menjadi indikator, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai kurang memuaskan untuk dievaluasi. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap ditingkatkan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu: pada 9 unsur pelayanan = 88,11.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,84).
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada satu unsur memiliki NRR dibawah rata-rata (3,42) yaitu Biaya/ Tarif.

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Kenyamanan Lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Tenaga Kerja Kota Singkawang mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jenis Perizinan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (Khusus izin yang terdapat retribusi)	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan?	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?
1	Perempuan	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Tidak Ada	Mudah
2	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
3	Perempuan	35 - 59 tahun	Diploma	PNS	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
4	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SD	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
5	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
6	Perempuan	25 - 34 tahun	Diploma	PNS	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
7	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Diploma	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
8	Perempuan	18 - 24 tahun	SMP	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
9	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
10	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
11	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMA / SMK	PNS	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
12	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
13	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
14	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
15	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	PNS	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
16	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	PNS	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
17	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
18	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
19	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
20	Perempuan	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
21	Laki-Laki	18 - 24 tahun	SMP	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah

22	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
23	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
24	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
25	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
26	Perempuan	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
27	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
28	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Sangat Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
29	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
30	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
31	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
32	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Lain Lain	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
33	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMP	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
34	Perempuan	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
35	Perempuan	35 - 59 tahun	SD	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
36	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	PNS	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
37	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	PNS	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
38	Perempuan	Di Bawah 18 Tahun	SMA / SMK	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
39	Perempuan	25 - 34 tahun	Diploma	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
40	Laki-Laki	18 - 24 tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
41	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
42	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
43	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMP	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
44	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
45	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
46	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi Kurang Maksimal	Mudah
47	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
48	Perempuan	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
49	Perempuan	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
50	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
51	Perempuan	35 - 59 tahun	Diploma	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah





82	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Diploma	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
83	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Diploma	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
84	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMP	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
85	Perempuan	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
86	Perempuan	35 - 59 tahun	SD	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
87	Laki-Laki	35 - 59 tahun	Diploma	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
88	Laki-Laki	18 - 24 tahun	SMA / SMK	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Kurang Sopan	Baik	Berfungsi Kurang Maksimal	Kurang Mudah
89	Laki-Laki	25 - 34 tahun	SMA / SMK	Karyawan Swasta	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Tidak Ada	Mudah
90	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Diploma	Wirausaha	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Sangat Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Maksimal	Mudah
91	Laki-Laki	18 - 24 tahun	Sarjana (S1)	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
92	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
93	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Wirausaha	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
94	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Lain Lain	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
95	Perempuan	18 - 24 tahun	Sarjana (S1)	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
96	Laki-Laki	35 - 59 tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	PERIZINAN BERUSAHA	Sangat Sesuai	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	Mudah
97	Laki-Laki	25 - 34 tahun	Diploma	Lain Lain	PERIZINAN BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
98	Perempuan	35 - 59 tahun	Sarjana (S1)	PNS	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
99	Perempuan	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Lain Lain	PERIZINAN BERUSAHA	Sesuai	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	Sangat Mudah
100	Perempuan	25 - 34 tahun	Sarjana (S1)	Wirausaha	PERIZINAN NON BERUSAHA	Sesuai	Tidak cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Maksimal	Mudah

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	3	2	3	3	3	3	1	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan	Nilai
Tidak Sesuai	1
Kurang Sesuai	2
Sesuai	3
Sangat Sesuai	4
Tidak Cepat	1
Kurang Cepat	2
Cepat	3
Sangat Cepat	4
Sangat Mahal	1
Murah	2
Sangat Murah	3
Gratis	4
Tidak Kompeten	1
Kurang Kompeten	2
Kompeten	3
Sangat Kompeten	4
Tidak Sopan dan Ramah	1
Kurang Sopan	2
Sopan dan Ramah	3
Sangat Sopan dan Ramah	4
Buruk	1

4	3	2	3	3	3	3	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	2	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4

Cukup	2
Baik	3
Sangat Baik	4
Tidak Ada	1
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
Berfungsi Kurang Maksimal	3
Dikelola Dengan Baik	4
Tidak Mudah	1
Kurang Mudah	2
Mudah	3
Sangat Mudah	4

3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	2	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	2	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	2	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	2	3	3	2
3	3	4	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	3	3	3	3	4	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	2	3	4	4	4	4	4

3	1	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	2	3	3	2
3	3	4	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	3	3	3	3	4	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	2	3	4	4	4	4	4
3	1	4	3	3	3	3	3	3

Respoden Jumlah = 100  
orang

Jenis kelamin :		Laki - laki =	57	Perempuan =	43
Usia :		Pendidikan :		Pekerjaan :	
≤ 18 th :	1	SD	3	PNS	8
18 - 24 th :	7	SMP	7	TNI / POLRI :	0
25 - 34 th :	50	SMA / SMK	51	Karyawan BUMN	0
35 - 59 th :	41	Diploma	15	Karyawan Swasta	64
≥ 60 th :	0	Sarjana (S1)	24	Wirasaha	13
		Pasca Sarjana (S	0	Pelajar / Mahasiswa	2
				Belum Bekerja	0
				Lain Lain	13

nilai unsur	349	343	361	342	348	348	346	384	354	
nilai rata-rata / unsur nilai	3,49	3,43	3,61	3,42	3,48	3,48	3,46	3,84	3,54	31,75
tertimbang	0,39	0,38	0,40	0,38	0,39	0,39	0,38	0,43	0,39	3,52
	<b>ikm unit pelayanan</b>									<b>88,11</b>

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 84.47</b>	
Mutu pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88.31 - 100
B (Baik)	: 76.61 - 88.30

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,49
U2	prosedur	3,43
U3	Waktu pelayanan	3,61

C (Kurang Baik)	: 6.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	: 25.00 - 64.99

U4	Biaya / Tarif	3,42
U5	Produk Layanan	3,48
U6	Kompetensi pelaksana	3,48
U7	perilaku Pelaksana	3,46
U8	Sarana dan Prasaranan	3,84
U9	penanganan Pengaduan	3,54





