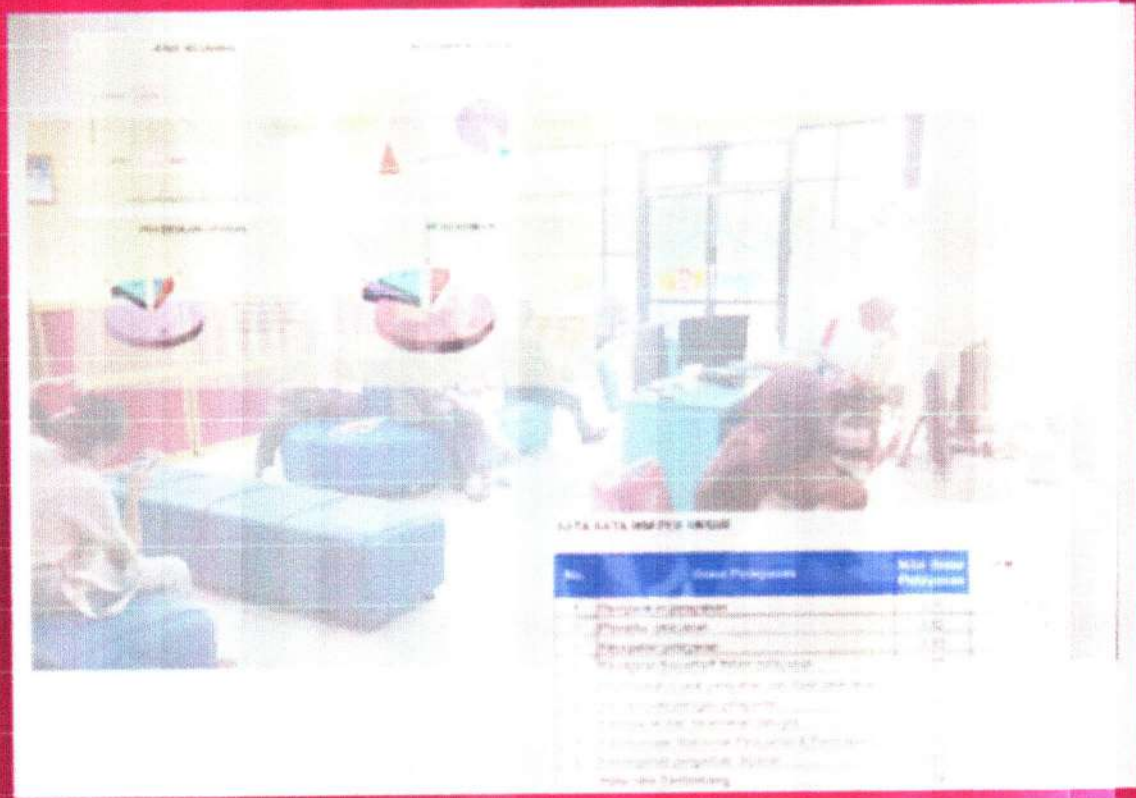




LAPORAN

Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

**Semester I
Tahun 2025**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Satu Tahun 2025 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2025 sampai dengan Juni 2025.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tana Tidung, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 Semester Satu ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tideng Pale, 2 Juli 2025

**Kepala Dinas DPMPTSP
Kabupaten Tana Tidung,**



Arman Iuhari, SH
NIP.19750709 200212 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Karakteristik Responden.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V PENUTUP	15
Kesimpulan.....	15
Saran	15
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumen lainnya terkait pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan (publik).

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan misi Kabupaten Tana Tidung dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2025 semester I.

2. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung.

- 5) Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

3. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Tana Tidung pada Tahun 2025, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik; dan
- Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tana Tidung Semester Satu Tahun 2025. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung; dan
- Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Pemberian pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparaturnya pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama semester satu 2025.

2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat yang pernah menggunakan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kecepatan pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat;
5. **Kesesuaian syarat pelayanan dan hasil pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar ketentuan yang telah ditetapkan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan.
6. **Komampuan petugas pelayanan**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Ketersediaan maklumat**, adalah ketersediaan informasi atau data yang relevan yang dapat diakses, ditemukan, dan digunakan dengan mudah oleh pihak yang membutuhkan dalam rangka peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan;
9. **Penanganan pengaduan pelayanan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3. Lokasi Pengumpulan Data

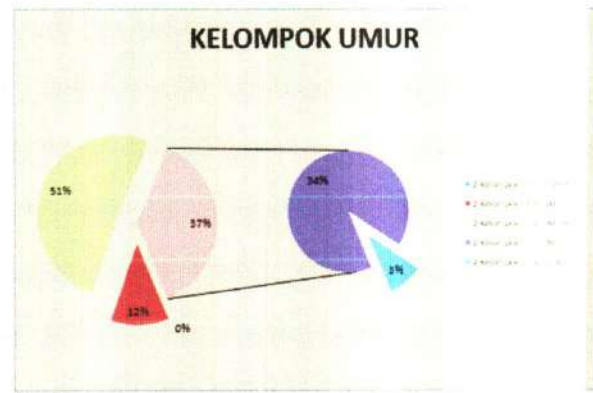
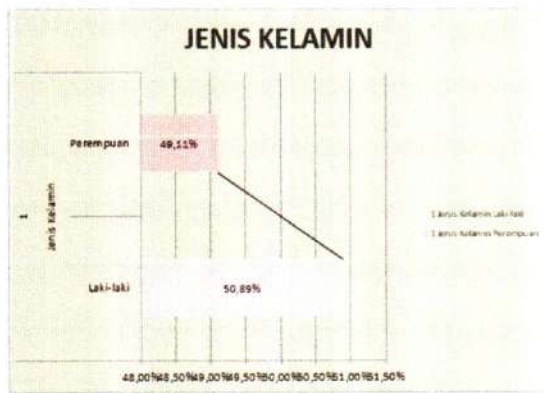
Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui pengisian form kuisisioner di meja layanan pengaduan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Petugas Pelayanan.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Karakteristik Responden SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden yang mengikuti Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2025 sebanyak 112 orang dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	57	50.89%
		Perempuan	55	49.11%
2.	Umur	< 20 Tahun	0	0.00%
		20 - 29 tahun	13	11.61%
		30 - 39 tahun	57	50.89%
		40 - 49 tahun	38	33.93%
		> 50 tahun	4	3.57%
2	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	0	0.00%
		SLTP	6	5.36%
		SLTA	86	76.79%
		Pelajar / Mahasiswa	5	4.46%
		Lainnya	15	13.39%
3	Pekerjaan Utama	PNS / TNI / POLRI	4	3.57%
		Pegawai Swasta	3	2.68%
		Wiraswasta	92	82.14%
		Pelajar/ Mahasiswa	0	0.00%
		Lainnya	13	11.61%



2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan. Nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

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

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template diperoleh hasil SKM sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Kuisoner	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Rata-rata IKM Per Unsur	3.96	3.82	3.93	3.91	3.92	3.96	3.91.	3.93	3.99
Bobot	0,44	0,42	0,44	0,43	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Tertimbang	3,92								
IKM	98,04 (A "Sangat Baik")								

Dari pengolahan data SKM Semester I Tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi : 98,04
- b. Mutu Layanan : A
- b. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

IKM Per Unsur Pada DPMPTSP Kab. Tana Tidung Semester I Tahun 2025

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	SKM Per Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3.96	98.88
2	Prosedur pelayanan	3.82	95.54
3	Kecepatan pelayanan	3.93	98.21
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.91	97.77
5	Kesesuaian syarat pelayanan dan hasil pelayanan	3.92	97.99
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.96	99.11
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.91	97.77
8	Ketersediaan Maklumat Pelayanan & Penerapannya	3.93	98.21
9	Penanganan pengaduan layanan	3.99	99.78
	Rata-rata Tertimbang	3,92	98.04

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM DAN
RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Semester I Tahun 2025 dapat diketahui bahwa unsur pelayanan terendah Adalah unsur prosedur pelayanan dan unsur pelayanan tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan dan secara keseluruhan nilai SKM berkategori sangat baik dengan nilai 98,04 dengan nilai rata-rata IKM mencapai 3.92.

Berikut Adalah analisis dan rencana tidak lanjut SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM per Unsur	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan pelayanan	98,88	Sangat baik	Tetap dipertahankan, lakukan evaluasi berkala agar tidak terjadi perubahan yang menyulitkan pengguna.	November 2025	Subbag Pelayanan
2.	Prosedur pelayanan	95,54	Nilai terendah (masih sangat baik)	Review alur prosedur agar lebih ringkas dan mudah dipahami; pasang diagram alur di ruang layanan.	Oktober 2025	Seksi Pelayanan
3.	Kecepatan pelayanan	98,21	Sangat baik	Lakukan pemantauan waktu pelayanan secara rutin untuk mempertahankan kualitas.	Desember 2025	Tim Pelayanan

4.	Kewajaran biaya/tarif	97,77	Sangat baik	Tetap jaga transparansi tarif, perbarui informasi biaya secara terbuka di semua kanal.	Desember 2025	Seksi Keuangan
5.	Kesesuaian syarat dan hasil layanan	97,99	Sangat baik	Lakukan penyesuaian SOP jika ada perubahan regulasi agar hasil layanan tetap sesuai ekspektasi.	November 2025	Subbag Umum
6.	Kemampuan petugas	99,11	Sangat baik	Pertahankan kualitas SDM melalui pelatihan lanjutan dan refreshment training.	Oktober-Desember 2025	Kepegawaian
7.	Kesopanan & keramahan petugas	97,77	Sangat baik	<ul style="list-style-type: none"> Tetap jaga budaya kerja yang ramah; dan beri penghargaan berkala kepada petugas terbaik. 	November 2025	Kepala Bidang
8.	Maklumat Pelayanan & penerapannya	98,21	Sangat baik	Pastikan maklumat selalu diperbarui dan benar-benar diterapkan secara konsisten.	Desember 2025	Bidang Perencanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan/Tim PPIID
9.	Penanganan pengaduan	99,78	Tertinggi	<ul style="list-style-type: none"> Pertahankan kecepatan & kualitas tanggapan aduan; dan Tingkatkan sosialisasi kanal aduan. 	Oktober 2025	Bidang Perencanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Bidang Pengaduan

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, diharapkan dapat meningkatkan nilai unsur pelayanan yang dianggap rendah serta mampu mempertahankan dan meningkatkan nilai unsur pelayanan lainnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan berada pada kategori **sangat baik** dengan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Perbaikan difokuskan pada penyederhanaan prosedur pelayanan untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan data **rata-rata IKM per unsur** adalah

- **Tingkat Capaian Pelayanan**

Tingkat capaian pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,92** atau setara **98,04** pada skala 100. Berdasarkan kategori penilaian IKM, angka ini termasuk **sangat baik**;

- **Unsur dengan Nilai Tertinggi**

Unsur nilai tertinggi adalah Penanganan pengaduan layanan yakni 3,99/99,78. ini menunjukkan respons dan penyelesaian keluhan sangat memuaskan.

- **Unsur dengan Nilai Terendah**

Unsur nilai terendah Adalah Prosedur pelayanan yakni 3,82/95,54. Meskipun nilainya tetap tinggi, aspek ini memiliki skor terendah dan berpotensi untuk ditingkatkan, misalnya dengan penyederhanaan alur pelayanan.

2. Saran

1. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan

- Meninjau kembali alur proses agar lebih singkat dan mudah dipahami.;
- Memperbanyak panduan visual atau infografis prosedur.;
- Mengoptimalkan layanan online untuk mengurangi tatap muka yang berbelit.

2. Penguatan Layanan Informasi

- Menyediakan informasi persyaratan dan prosedur melalui berbagai media (website, media sosial, leaflet di loket);

- Memastikan petugas memahami dan mampu menjelaskan prosedur secara jelas kepada pengguna layanan.

3. Pertahankan Kinerja pada Unsur Unggul

- Lanjutkan kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, dan efektivitas penanganan pengaduan;
- Memberikan penghargaan atau insentif kepada petugas sebagai bentuk apresiasi atas kinerja baik.

4. Evaluasi Berkala

- Lakukan survei SKM secara rutin untuk memantau tren kepuasan Masyarakat; dan
- Gunakan hasil survei sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

KUESIONER

II. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat (responden))

Nomor		0014
Nama		
Umur		
Jenis Kelamin		
Pendidikan Terakhir		
Pekerjaan		
Jenis Layanan yang Diterima		

III. KETERANGAN PENDATA

NAMA		Haris
NIP		19890107 201902 1009
TANDA TANGAN		
PARAF		

PEMERINTAH KABUPATEN PALANG RAYA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Perintis KM. 1 RT VII Tideng Paleh

TANA TIDUNG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PERHATIAN

- Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebesar nilai yang dapat dipertanggung jawabkan
- Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat rahasia dan tidak dirahasiakan.
- Kerahasiaan Responden akan dijaga sesuai dengan No 16 Tahun 1997 tentang Statistik
- Survey ini tidak ada hubungannya dengan politik ataupun politik.

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Tana Tidung sangat membutuhkan Informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan. Untuk itu DPMPPTSP Kabupaten Tana Tidung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mengukur dan mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPPTSP Kabupaten Tana Tidung dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPMPPTSP Kabupaten Tana Tidung.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai upaya mendorong peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPPTSP Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih

Tana Tidung 09/12/2018

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat (responden))

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan?
1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ✓	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten ✓
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan kerendahan hati?
1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah ✓	1. Tidak Sopan dan Rendah Hati 2. Kurang Sopan dan Rendah Hati 3. Sopan dan Rendah Hati 4. Sangat Sopan dan Rendah Hati ✓
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat ✓	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik ✓
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pemadaman/penggunaan layanan?
1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ✓	1. Tidak Tersedia 2. Ada Tapi Tidak Berfungsi 3. Berfungsi Kurang Baik 4. Dikelola Dengan Baik ✓
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara lain urutannya dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat dan Mudah
1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ✓	

HASIL PENGOLAHAN DATA SEMESTER I TAHUN 2025

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama Wa Ode Hashiah SS
NIP 19810528 200904 2 003

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jenis Pelayanan PENYELENGGARAAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
1 Laki-laki		57	50,89%
2 Perempuan		55	49,11%
TOTAL		112	100,00%

Umur	Ket	Jumlah	Persen
1 < 20 thn		0	0,00%
2 20 - 29 thn		13	11,61%
3 30 - 39 thn		57	50,89%
4 40 - 49 thn		38	33,93%
5 > 50 thn		4	3,57%
TOTAL		112	100,00%

Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
1 SD kebawah		0	0,00%
2 SLTP		6	5,36%
3 SLTA		86	76,79%
4 Pelajar/mahasiswa		5	4,46%
5 Lainnya		15	13,39%
TOTAL		112	100,00%

Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
1 PNS/TNI/POLRI		4	3,57%
2 Pegawai Swasta		3	2,68%
3 Wiraswasta		92	82,14%
4 Pelajar/Mahasiswa		0	0,00%
5 Lainnya		13	11,61%
TOTAL		112	100,00%

DATA SKM

	NOMOR KUISIONER	No Urut	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U9
Januari	1	001	38	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	2	002	41	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	3	003	38	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	4	004	35	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	5	005	35	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	6	006	35	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	7	007	35	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	8	008	35	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	9	009	35	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	10	010	35	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	11	011	34	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	12	012	44	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	13	013	46	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	14	014	36	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	15	015	35	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	16	016	46	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	17	017	36	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	18	018	35	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	19	019	36	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	20	020	35	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	21	021	43	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	22	022	43	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	23	023	43	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	24	024	33	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	25	025	35	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	026	48	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	027	45	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Februari	28	028	45	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	29	029	34	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	30	030	39	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4

	31	031	45	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	32	032	39	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	33	033	46	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	34	034	45	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	35	035	46	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	36	036	39	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	37	037	39	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	38	038	46	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	39	039	47	4	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	40	040	47	4	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	41	041	48	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	42	042	40	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	43	043	39	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	44	044	39	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
Marret	45	045	27	2	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	46	046	29	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	47	047	30	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	48	048	30	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	49	049	31	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	50	050	31	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	51	051	31	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	52	052	32	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	53	053	32	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	54	054	33	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	55	055	33	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	56	056	34	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	57	057	34	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	58	058	35	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
April	59	059	32	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	60	060	45	4	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	61	061	28	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	62	062	30	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	63	063	30	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	64	064	29	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	65	065	49	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	66	066	31	5	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	67	067	30	5	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	68	068	27	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	69	069	41	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	70	070	29	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	71	071	35	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	72	072	43	2	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	73	073	40	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	74	074	32	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	75	075	35	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	76	076	36	5	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	77	077	40	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	78	078	41	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	79	079	49	4	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	80	080	47	4	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	81	081	37	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	82	082	30	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	83	083	27	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	84	084	41	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
Mei	85	085	32	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	86	086	39	3	3	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	87	087	45	4	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	88	088	41	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	89	089	35	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	90	090	36	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	91	091	45	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	92	092	37	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	93	093	29	2	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	94	094	35	3	2	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	95	095	31	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	96	096	42	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	97	097	40	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	98	098	33	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	99	099	37	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4
	100	100	30	3	1	3	3	4	1	1	1	4	4	4

DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER OLEH PENGGUNA LAYANAN

