



**PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**

# LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY  
KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER II  
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 Juli 2025 sampai dengan Desember 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 dari berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini terlaksanakan dengan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 Semester Dua ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tideng Pale, 15 Desember 2025

**Kepala Dinas DPMPTSP**  
**Kabupaten Tana Tidung,**



**Arman Jauhari, SH**  
**NIP.19750709 200212 1 003**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGHANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Latar belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Dasar Pelaksanaan.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Maksud dan Tujuan.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Pelaksanaan SKM.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Lokasi Pengumpulan Data.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>8</b>
<b>1. Karakteristik Responden.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Kesimpulan.....</b>	<b>13</b>
<b>2. Saran.....</b>	<b>14</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 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 public oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan minset Masyarakat terhadap poal hubung pemerintah,masyarakat,dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government).

Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan public, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan public yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan public yang semakin membaik 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 perannya tersebut sangat di tentukan pada Tingkat kualitas pelayanan public yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digynakan untuk menilai kinerja pelayanan public yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari prespektif pemberi layanan(birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari prespektif 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan misi Kabupaten Tana Tidung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2025 semester II.

## **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.

### **3. Maksud dan Tujuan**

#### **1. Maksud**

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 aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur 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 dua 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. **Kemampuan 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**

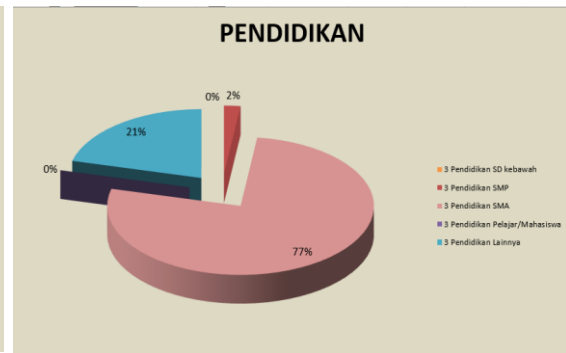
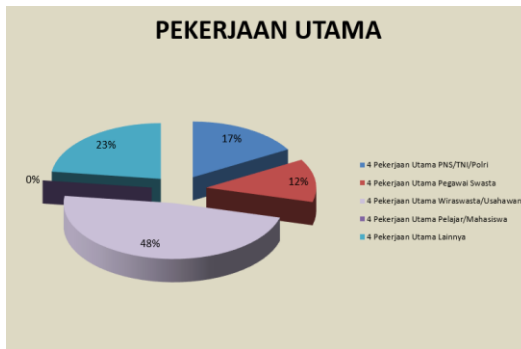
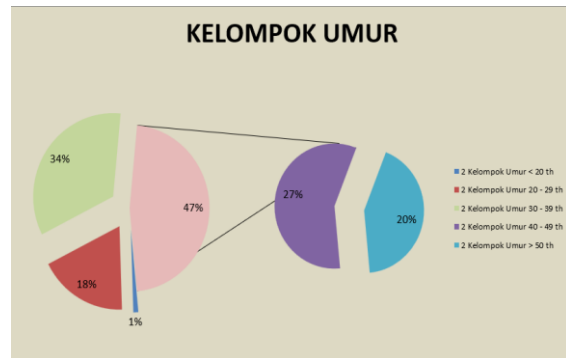
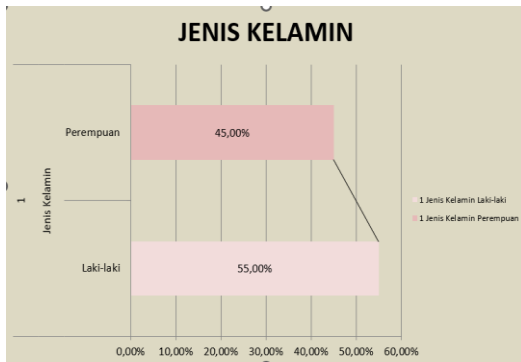
Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui pengisian form kuisisioner di meja layanan pengaduan. Dengan cara ini penerima layanan 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 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 sebanyak 100 orang dengan rincian sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Karakteristik</b>	<b>Indikator</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	55	55.00 %
		Perempuan	45	45.00 %
2.	Umur	< 20 Tahun	1	1.00 %
		20 - 29 Tahun	18	18.00 %
		30 - 39 Tahun	34	34.00 %
		40 - 49 Tahun	27	27.00 %
		> 50 Tahun	20	20.00%
3.	Pendidikan Terakhir	SD Kebawah	0	0.00 %
		SLTP	2	2.00 %
		SLTA	77	77.00 %
		Pelajar / Mahasiswa	0	0.00 %
		Lainnya	21	21.00 %
		4.	Pekerjaan Umum	PNS / TNI / POLRI
	Pegawai Swasta	9		9.00 %
	Wiraswasta	53		53.00 %
	Pelajar / Mahasiswa	1		1.00 %
	Lainnya	27		27.00 %



## 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	3,064 – 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	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rata-Rata IKM Per Unsur	3,78	3,74	3,75	3,86	3,79	3,80	3,78	3,46	3,90
Bobot	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,38	0,43
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Tertimbang	3,76								
IKM	93,96 ( A "Sangat Baik" )								

Dari Pengolahan data SKM Semester II Tahun 2025 dapat di simpulkan bahwa:

- Nilai IKM setelah dikonversi : 93,96
- Mutu Layanan : A
- Kinerja Unit Layanan : Sangat Baik

IKM Per Unsur Pada DPMPSTSP Kab. Tana Tidung Semester II Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	SKM Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,78	94,50
2	Prosedur Pelayanan	3,74	93,50
3	Kecepatan Pelayanan	3,75	93,75
4	Kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan	3,86	96,50
5	Kesesuaian syarat pelayanan dan hasil pelayanan	3,79	94,75
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,80	95,00
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,78	94,50
8	Ketersediaan Maklumat Pelayanan & Penerapannya	3,46	86,50
9	Penanganan pengaduan layanan	3,90	97,50
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	3,76	93,96

**BAB IV**  
**HASIL ANALISIS SKM DAN**  
**RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data SKM Semester II Tahun 2025 dapat diketahui bahwa unsur pelayanan terendah adalah unsur prosedur pelayanan dan unsur tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan layanan dan secara keseluruhan nilai SKM berkategori sangat baik dengan nilai 3.90 dan nilai rata-rata IKM mencapai 3,76

No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Maklumat Pelayanan & Penerapannya	86,50	Baik (Nilai Terendah)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan Penyesuaian/perbaikan Standar Pelayanan</li> <li>- Mempublikasi dan Aksesibilitas Informasi</li> <li>- Komitmen dan Integritas</li> <li>- Peningkatan Profesionalisme SDM</li> <li>- Meningkatkan Pemanfaatan Teknologi Informasi</li> <li>- Mensosialisasikan Mekanisme Pengaduan yang Efektif</li> <li>- Peningkatan Sarana dan Prasarana Penunjang</li> </ul>	Jangka Pendek	Bidang Perencanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Bidang Pengaduan Kebijakan Informasi dan Pelaporan

Dengan mengikuti Langkah-langkah berikut, diharapkan dapat meningkatkan nilai unsur pelayanan yang di anggap rendah serta mampu mempertahankan dan meningkatkan nilai unsur pelayanan lainya untuk meperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 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 3,76 atau setara 93,96 pada skala 100. Berdasarkan kategori penilaian IKM, angka ini termasuk sangat baik;

- **Unsur dengan Nilai Tertinggi**

Unsur nilai tertinggi adalah Penanganan pengaduan layanan yakni 3.90/ 97,50 ini menunjukkan respons dan penyelesaian keluhan sangat memuaskan.

- **Unsur dengan Nilai Terendah**

Unsur nilai terendah Adalah Prosedur pelayanan yakni 3,46/86.50. Meskipun nilainya tetap tinggi, aspek ini memiliki skor terendahnya 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, dan
- 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 yang baik.

4. Evaluasi Berkala

- Lakukan Survey SKM secara rutin untuk memantau tren kepuasan Masyarakat; dan

- Gunakan hasil survey sebagai dasar perbaikan berkelanjutan

KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tana Tidung sangat membutuhkan Informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan. Untuk itu DPMPTSP 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 DPMPTSP 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 DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung.

Pertanyaan sengaja di rancang sederhana 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 DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Tana Tidung, 02-10-2025

1. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)


<p>1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah</p>
<p>3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat</p>	<p>8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>1. Tidak Tersedia 2. Ada Tapi Tidak Berfungsi 3. Berfungsi Kurang Maksimal 4. Dikelola Dengan Baik</p>
<p>5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>Saran dan Masukan :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>


**II. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat (responden))

Nomor	.....(diisi Petugas)	
Nama	Dessy Aryani	
Umur	..... 25..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SL/TA <input checked="" type="radio"/>	4. D1/D2/D3 5. S1/S2/S3
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar / Mahasiswa / 5. Lainnya <input checked="" type="radio"/> (sebutkan) ..... IRT.....
Jenis Layanan yang Diterima	MIG	

**III. KETERANGAN PENDATA**

Diisi oleh pendata	
NAMA	HaniP
NIP	19930104 204 01 1004
TANDA TANGAN	
PARAF	

 <b>PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG</b> <b>DINAS PENANAMAN MODAL</b> <b>DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b> Jalan Perintis KM. 1 RT. VII Tideng Pale (77152) Email : <a href="mailto:dmpmp@tanatidung.go.id">dmpmp@tanatidung.go.id</a> / <a href="mailto:dmpmp@tanatidung888@gmail.com">dmpmp@tanatidung888@gmail.com</a> Website : <a href="http://tanatidung.go.id">http://tanatidung.go.id</a> <b>TANA TIDUNG</b>
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK</b>
<b>PERHATIAN</b> 1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan. 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan. 5. Kerahasiaan Responden akan dijaga sesuai dengan UU. No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 6. Survei ini tidak ada hubungannya dengan <b>pajak ataupun politik.</b>

HASIL PENGOLAHAN DATA SEMESTER II TAHUN 2025

**KUISIONER IKM**

**DATA PENCACAH**

Nama : Wa Ode Hasniah, 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**

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	55	55,00%
2. Perempuan	45	45,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	0	0,00%
2. 20 - 29 thn	19	19,00%
3. 30 - 39 thn	34	34,00%
4. 40 - 49 thn	27	27,00%
5. > 50 thn	20	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	0	0,00%
2. SLTP	2	2,00%
3. SLTA	77	77,00%
4. Pelajar/mahasiswa	0	0,00%
5. Lainnya	21	21,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	9	9,00%
2. Pegawai Swasta	9	9,00%
3. Wirawasta	52	52,00%
4. Pelajar/Mahasiswa	2	2,00%
5. Lainnya	28	28,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**DATA SKM**

	NOMOR KUISIONER	No. Urut	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Juli	1	001	32	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
	2	002	33	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
	3	003	30	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
	4	004	63	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	5	005	29	2	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	6	006	51	5	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	7	007	51	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	8	008	51	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	9	009	62	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	10	010	40	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Agustus	11	011	24	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	12	012	45	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	13	013	45	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	14	014	27	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	15	015	25	2	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	16	016	36	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	17	017	31	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	18	018	42	4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
	19	019	42	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	20	020	45	4	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
September	21	021	34	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	22	022	29	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	23	023	39	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	24	024	33	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
	25	025	39	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	26	026	40	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
	27	027	43	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
	28	028	42	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
	29	029	29	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	30	030	42	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	31	031	33	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	32	032	40	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	33	033	56	5	2	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
	34	034	35	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	35	035	30	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	36	036	56	5	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	37	037	36	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	38	038	27	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	39	039	32	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	40	040	50	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

	41	041	41	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
	42	042	31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
	43	043	50	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	44	044	36	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
	45	045	25	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	46	046	40	4	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
	47	047	35	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
	48	048	58	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
	49	049	31	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
	50	050	54	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	51	051	32	3	2	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
	52	052	58	5	2	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
Oktober	53	053	35	3	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	54	054	41	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	55	055	30	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	56	056	35	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	57	057	42	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	58	058	32	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	59	059	30	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	60	060	32	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	61	061	54	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	62	062	50	5	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	63	063	41	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	64	064	48	4	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	65	065	37	3	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	66	066	45	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	67	067	28	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	68	068	36	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	69	069	28	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
	70	070	26	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	
	71	071	31	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
	72	072	42	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
	73	073	32	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	74	074	58	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
	75	075	42	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	76	076	40	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
	77	077	40	4	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	78	078	57	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	79	079	38	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	80	080	58	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	81	081	30	3	2	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
	82	082	22	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
	83	083	29	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	84	084	42	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
November	85	085	29	2	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	86	086	29	2	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	87	087	48	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	88	088	33	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	89	089	42	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	90	090	46	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Desember	91	091	52	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	92	092	31	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	93	093	50	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	94	094	32	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	95	095	56	5	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	96	096	26	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	97	097	29	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	98	098	47	4	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	99	099	27	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	100	100	26	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Kesimpulan :							TOTAL	378	374	375	388	379	380	378	346	390	
Nilai IKM setelah dikonversi							Kuisisioner	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mutu pelayanan							Rata-rata	3,78	3,74	3,75	3,88	3,79	3,80	3,78	3,46	3,90	
Kinerja Unit Pelayanan							bobot	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,38	0,43	
							tertimbang	3,75									
							IKM	93,96									



Tideng Palu, 10 Desember 2025  
Kabd. Pengaduan, Kajian, Kebijakan Informasi  
dan Pelayanan

*[Signature]*  
We Ode Hasniah, SS  
Penata TK.I, III/d  
NIP. 198105282009042003

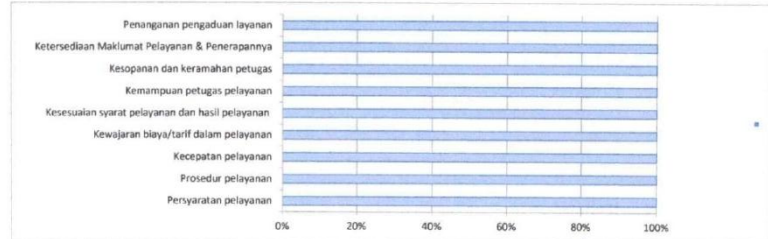
## HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	56,00%
		Perempuan	44,00%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0,00%
		20 - 29 th	19,00%
		30 - 39 th	34,00%
		40 - 49 th	27,00%
		> 50 th	20,00%
3	Pendidikan	SD kebawah	0,00%
		SMP	2,00%
		SMA	77,00%
		Pelajar/Mahasiswa	0,00%
		Lainnya	21,00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	9,00%
		Pegawai Swasta	9,00%
		Wiraswasta/Usahawan	52,00%
		Pelajar/Mahasiswa	2,00%
		Lainnya	28,00%

### RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	SKM Per Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3,78	94,50
2	Prosedur pelayanan	3,74	93,50
3	Kecepatan pelayanan	3,75	93,75
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,86	96,50
5	Kesesuaian syarat pelayanan dan hasil pelayanan	3,79	94,75
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,80	95,00
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,78	94,50
8	Ketersediaan Maklumat Pelayanan & Penerapannya	3,46	86,50
9	Penanganan pengaduan layanan	3,90	97,50
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,76</b>	<b>93,96</b>



### Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	93,96
Mutu pelayanan	=	A
Kinerja Unit Pelayanan	=	Sangat Baik

DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER OLEH PENGGUNA LAYANAN

