

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025



MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II	7
PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1 Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV.....	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	i
1. Kuesioner.....	i
2. Hasil Olah Data SKM.....	vi
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	xi
4. Dokumen Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV tahun 2025	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 bisa terselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat diharapkan dapat menjadi acuan khususnya bagi MPP Tanah Laut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha yang nantinya bisa menjadi tolok ukur keberhasilan dalam mencapai pelayanan prima.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Pelaihari, 1 Desember 2025

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,



BUDI ANDRIAN SUTANTO, S.Sos, M.M
Pembina Tk.I
NIP. 19760218 200701 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Tanah Laut sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di MPP Tanah Laut kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada MPP Tanah Laut dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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

1) Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif*)

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana)**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana)**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

**) unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi pelayanan MPP Tanah Laut dan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama lebih kurang 1 (satu) Triwulan dengan rincian sebagai berikut :

rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober- November	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November- Desember	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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 survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu ketiga bulan Oktober sampai dengan minggu kedua bulan November tahun 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	72	48%
		PEREMPUAN	78	52 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	1	0,7%
		SMA	85	56,7%
		DIII	9	6%
		SI/D4	53	35,3%
		S2	2	1,3%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	20	13,3%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0,7%
		SWASTA	3	2%
		WIRSAUSAHA	3	2%
		LAINNYA	123	82%

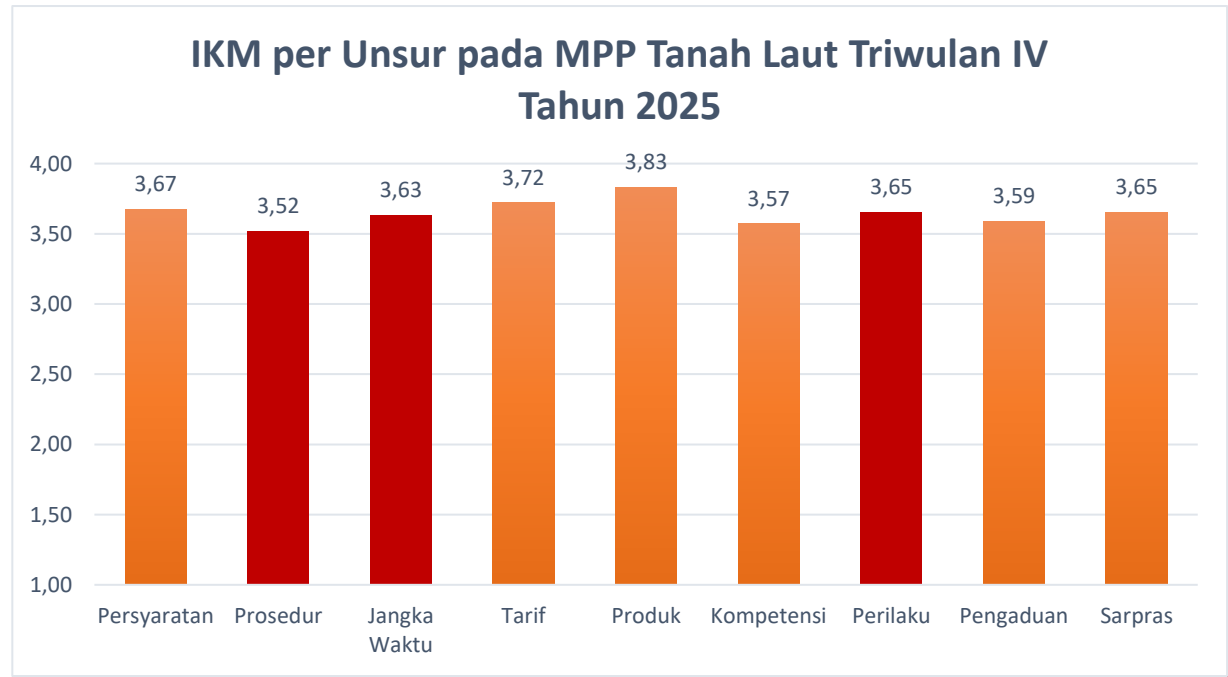
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,52	3,63	3,72	3,83	3,57	3,65	3,59	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,076 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Prosedur Pelayanan pelayanan dengan nilai 3,52.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan pengguna layanan petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,83 dari unsur Keseuaian produk layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu Prosedur pelayanan pada Polres khususnya untuk pelayanan SKCK dan Surat Kehilangan masih “ belum jelas” dalam artian pengguna layanan masih dibingungkan oleh kehadiran petugas layanan antara kehadiran di Polres atau di MPP Tanah Laut. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya jumlah petugas dan kadang- kadang ada kegiatan yang harus dihadiri oleh petugas tersebut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV tahun 2025 pada tanggal 26 November 2025 (Notulen Rapat terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 1 bulan), atau jangka panjang (kurang dari 3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur pelayanan	<p>Pihak MPP membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi oleh waktu (jika melebihi jam 09.00 Wita maka petugas dianggap tidak hadir/terlambat).</p> <p>Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke Polres</p>	<p>Minggu Ke 4 Bulan November</p>	DPMPTSP

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu Triwulan mulai Oktober hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di MPP Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,076.
- Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu prosedur layanan dengan nilai 3,52.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Produk layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,83 dari unsur layanan.

Pelaihari, 1 Desember 2025

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut.



BUDI ANDRIAN SUTANTO, S.Sos, M.M
Pembina Tk.I

NIP. 19760218 200701 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MPP TANAH LAUT

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi



MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN TANAH LAUT

Berapa Usia Anda *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki - Laki
- ☐ perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ D3
- ☐ S1/D4
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang Diterima *

Jawaban Anda

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit * ini.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan. *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaiman pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola Dengan Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/ barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.
(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Kurang setuju
- ☐ Tidak setuju

Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Kurang setuju
- ☐ Tidak setuju

Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Kurang setuju
- ☐ Tidak setuju

Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).
(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Kurang setuju
- ☐ Tidak setuju

Saran

Jawaban Anda

Kirim

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Mal Pelayanan Publik Tanah Laut
ALAMAT : Jl. H.Boejasin Pelaihari Kab. Tanah Laut
Tlp/Fax. :Telp. (0512) 22323

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	2	4	2
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	4	3	4	3	3	3	3	4	4
9	4	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	3	4	4	3	3	4	4	3
12	4	4	4	4	3	3	4	4	3
13	4	4	3	4	3	3	3	4	3
14	4	4	3	3	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	3	3	3	4	3
16	4	4	3	3	4	3	4	4	3
17	4	4	3	3	3	3	4	4	4
18	4	4	3	3	3	3	3	4	3
19	4	4	3	3	3	3	3	2	3
20	4	4	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	3	3	4	3	4	3
22	4	4	3	4	3	3	3	4	4
23	4	4	3	3	3	3	3	4	3
24	4	4	3	3	3	3	3	4	3
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3
26	3	4	3	4	3	3	3	4	3
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4
28	4	3	3	3	4	4	3	4	4
29	4	4	3	4	3	4	3	4	3
30	4	3	4	3	4	3	4	2	4
31	3	4	4	3	4	3	4	4	3
32	3	4	4	4	3	4	4	2	4
33	3	4	4	4	3	3	3	4	3

75	3	4	4	4	4	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	4	3	3	2	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	3	4	3	4	2	4
85	3	4	3	4	4	3	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	3	3	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	4	4	4	3	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	3	4	4	2	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	3	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	4	4	2	4
96	3	4	4	3	3	4	4	2	3
97	3	4	4	3	4	3	3	4	4
98	4	4	3	3	3	4	4	4	3
99	4	4	3	4	4	3	4	2	4
100	3	4	4	4	3	4	4	2	4
101	3	4	4	3	4	3	4	2	4
102	4	4	4	4	3	3	4	4	3
103	3	4	3	4	3	4	4	4	3
104	4	4	3	4	3	4	4	2	3
105	4	4	4	4	4	3	3	4	4
106	4	4	4	4	4	3	4	2	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	3	3	4	3	2	4
109	4	4	4	3	4	3	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	3	2	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	3	3	3	4	3

114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	3	4	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	4	4	3	4	3	2	4
119	3	4	4	3	4	3	4	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	3	4	3	3	4	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	3	4	3	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	3	4	4	2	4
126	4	4	3	4	4	3	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	3	4	4	4	2	4
129	4	4	4	4	3	4	3	2	3
130	4	4	3	4	3	3	4	2	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	3	4	3	4	3	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	3	3	4	3	4	4
135	3	4	4	3	4	4	3	2	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	3	4	4	3	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	3	4	4	4	4
140	4	4	4	3	3	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	3	3	4	3
142	4	4	3	4	3	3	3	4	4
143	3	4	4	3	4	3	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	3	3	3	4	4	3

ΣNilai /Unsur	550	528	545	558	574	535	548	547	538	
NRR / 11325	3,667	3,520	3,633	3,720	3,827	3,567	3,653	3,587	3,647	
NRR tertbg/ unsur	0,407	0,391	0,403	0,413	0,425	0,396	0,406	0,398	0,405	*)
										3,643
										91,076

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 91,076

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,67
U2	Prosedur pelayanan	3,52
U3	Kecepatan pelayanan	3,63
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,72
U5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,83
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,57
U7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,65
U8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,59
U9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,65

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Dokumen Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV tahun 2025



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jalan H. Boejasin Pelaihari Telp. (0512) 22323

Kode Pos 70814

Nomor : 500.16.1/435-DIP/DPMPTSP
Lampiran : -
Perihal : Rapat Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
Triwulan IV Tahun 2025

Pelaihari 25 November 2025

Kepada Yth.

Karyawan/Karyawati DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut

di-

Pelaihari

Sehubungan dengan adanya kegiatan Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Triwulan IV Tahun 2025, maka
bersama ini Bapak/Ibu/Sdr (i) diundang untuk berhadir pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 26 November 2025

Pukul : 09.00 Wita s.d. selesai

Tempat : Ruang Bidang Data Informasi Dan Pengaduan

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan
terima kasih.



Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Tanah Laut,

SUDI ANDRIAN SUTANTO, S.Sos, M.M
Pembina

NIP. 19760218 200701 1 006



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jalan H. Boejasin Pelaihari Telp. (0512) 22323
Kode Pos 70814

Nomor : 500.16.1/435-DIP/DPMPSTSP
Lampiran : -
Perihal : **Rapat Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat DPMPSTSP
Triwulan IV Tahun 2025**

Pelaihari 25 November 2025

Kepada Yth.

**Sekretaris Daerah
Kabupaten Tanah Laut
Up. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Tanah Laut**

di-

Pelaihari

Sehubungan dengan adanya kegiatan Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat DPMPSTSP Triwulan IV Tahun 2025, maka
bersama ini Bapak/Ibu/Sdr (i) diundang untuk berhadir pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 26 November 2025
Pukul : 09.00 Wita s.d. selesai
Tempat : Ruang Bidang Data Informasi Dan Pengaduan

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan
terima kasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Tanah Laut,



BUDI ANDRIAN SUTANTO, S.Sos, M.M
Pembina
NIP. 19760218 200701 1 006

FOTO RAPAT TINDAK LANJUT SKM TW IV



DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL

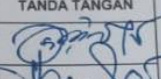

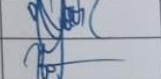
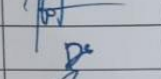
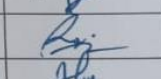
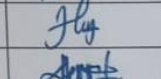
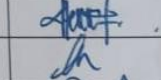
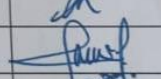
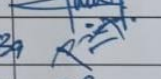
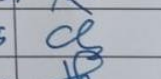
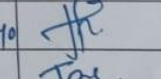
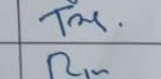
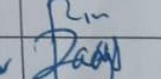

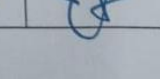


: Rabu / 26 Nopember 2025







TEMPAT

: Ruang Rapat MPP Kab. Tanah Laut

ACARA

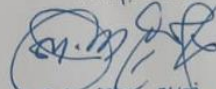
: Rapat Tindak Lanjut SKM TW IV DPMTSP dan MPP Kabupaten Tanah Laut

NO	NAMA	P/L	USIA	JABATAN	NO HP	TANDA TANGAN
1	Xenul AB	P	48	Atas DP	0824709412	
2	Davit P.			Katib DIP		
3	Rain Chandalela	P	47	AKM	085386412000	
4	Rurida Riyani	P	27	Staf DP	08221081686	
5	DEP Zekirin	L	27	Staf	08221740110	
6	Yusen Rafiqon R.	P	47	Staf	08534570381	
7	M. Noor Supriani	L	25	Staf	081351231965	
8	Dina.	P	34	Staf	08525020059	
9	Rygon	L	29	Staf		
10	M.D. Luthfi	L	30	Staf	0857-5104-5103	
11	Ridha N	L	38	Staf	085249036039	
12	M. BUDHO A	L	38	Staf	081251022055	
13	MERLY R	P	44	Staf	081348533210	
14	TERY M.	P	30	Staf		
15	Rini K.	P	35	Staf		
16	Pardhu	L	35	Staf	08125403922	
17	Habul F.		38	Staf	0824200004	

NO	NAMA	P/L	USIA	JABATAN	NO HP	TANDA TANGAN
18	Murtate	P	27	Bendahara	0822511073	
19	Amjah L	P	27	Staf	0858 2811 1190	
20	Sh Nurhidmah	P	25	Staf	08225210486	
21	Joya A	L	26	Staf	0822 2725 884	
22	Rinni A	P	22	Ksh umpas		
23	pi.mihdat	L	23	Staf		

Pelatih,

Pembuat Daftar,



NURUL SOFEA BUIDI, S.Sos.
NIP. 19770731 200701 2 009



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan H. Boejasin Telp. (0512) 22323 Fax. (0512) 22323
P E L A I H A R I

Kode Pos 70814

NOTULEN

Rapat : Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP dan MPP Tanah Laut Triwulan IV Tahun 2025
Hari/tanggal : Rabu, 26 November 2025
Waktu : 09.00 s.d. selesai
Acara : 1. Pembukaan
2. Pemaparan Materi
3. Tanya Jawab
4. Penutup

PIMPINAN KEGIATAN/RAPAT

Ketua : Kabid Data Informasi dan Pengaduan
Sekretaris : Penata Kelola Teknologi Informasi
Pencatat : Pengadministrasi Bidang Data Informasi dan Pengaduan
Peserta : Terlampir Dalam Daftar Hadir

KEGIATAN RAPAT

A. Pengantar disampaikan oleh Kabid Data Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Tanah Laut.

B. Pembahasan :

1. Pembahasan mengenai Tindak lanjut SKM DPMPTSP TW IV Tahun 2025.
 - a. Unsur SKM yang mendapat nilai paling rendah adalah Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,44.
 - b. Permasalahan unsur Prosedur Pelayanan nilainya paling rendah dikarenakan keluhan dari pemohon mengenai Prosedur pembuatan izin melalui OSS.
 - c. Tindak lanjut untuk unsur SKM Prosedur Pelayanan yang mendapat nilai paling rendah yaitu Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa terdapat pembaharuan pada sistem OSS yang mencakup persyaratan Izin, Sehingga pemohon harus melengkapi dokumen sesuai dengan persyaratan yang baru di perbaharui oleh sistem OSS
2. Pembahasan mengenai Tindak lanjut SKM MPP Tanah Laut TW IV Tahun 2025.
 - a. Unsur SKM yang mendapat nilai paling rendah adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,52.
 - b. Permasalahan unsur Prosedur Pelayanan nilainya paling rendah dikarenakan keluhan dari pemohon mengenai Prosedur pelayanan pada Polres khususnya untuk pelayanan SKCK dan Surat Kehilangan masih " belum jelas" dalam artian pengguna layanan masih dibingungkan oleh kehadiran petugas layanan antara kehadiran di Polres atau di MPP Tanah Laut. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya jumlah petugas dan kadang-kadang ada kegiatan yang harus dihadiri oleh petugas tersebut.
 - c. Tindak lanjut untuk unsur SKM Prosedur Pelayanan yang mendapat nilai paling rendah yaitu membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi oleh

waktu (jika melebihi jam 09.00 Wita maka petugas dianggap tidak hadir/terlambat). Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke Polres.

Demikian disampaikan sebagai bahan selanjutnya.

Notulis,



Rusida Riyani