

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



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
KABUPATEN TANAH LAUT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	i
1. Kuesioner	i
2. Hasil Olah Data SKM	v
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	ix
4. Dokumen Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025	x

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten 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 DPMPSTSP Kabupaten 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 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten 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 DPMPTSP Kabupaten 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	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Februari	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Februari	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 kedua bulan Januari sampai dengan minggu pertama bulan Februari 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	62	41,3%
		PEREMPUAN	88	58,7%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	1	0,7%
		SMA	13	8,7%
		DIII	61	40,7%
		SI/D4	68	42,7%
		S2	7	4,7%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	3,3%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	9	6%
		WIRSAUSAHA	1	0,7%
		LAINNYA	135	90%

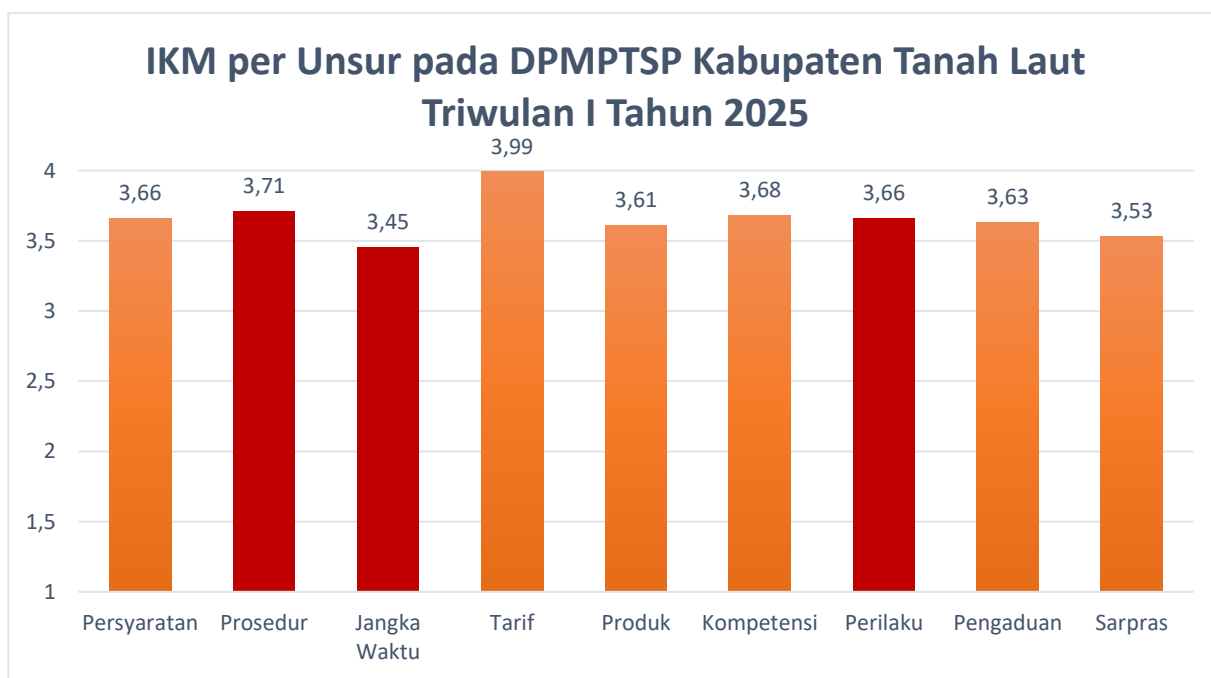
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,66	3,71	3,45	3,99	3,61	3,68	3,66	3,63	3,53
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,353 (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 Waktu Pelayanan dengan nilai 3,45.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “ Website OSS sering gangguan”
- “ Website sulit diakses ”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Website OSS sering terjadi gangguan karena pembaharuan atau pemeliharaan.
- Website OSS sulit diakses dikarenakan perangkat elektronik yang digunakan harus mendapatkan jaringan yang cukup.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

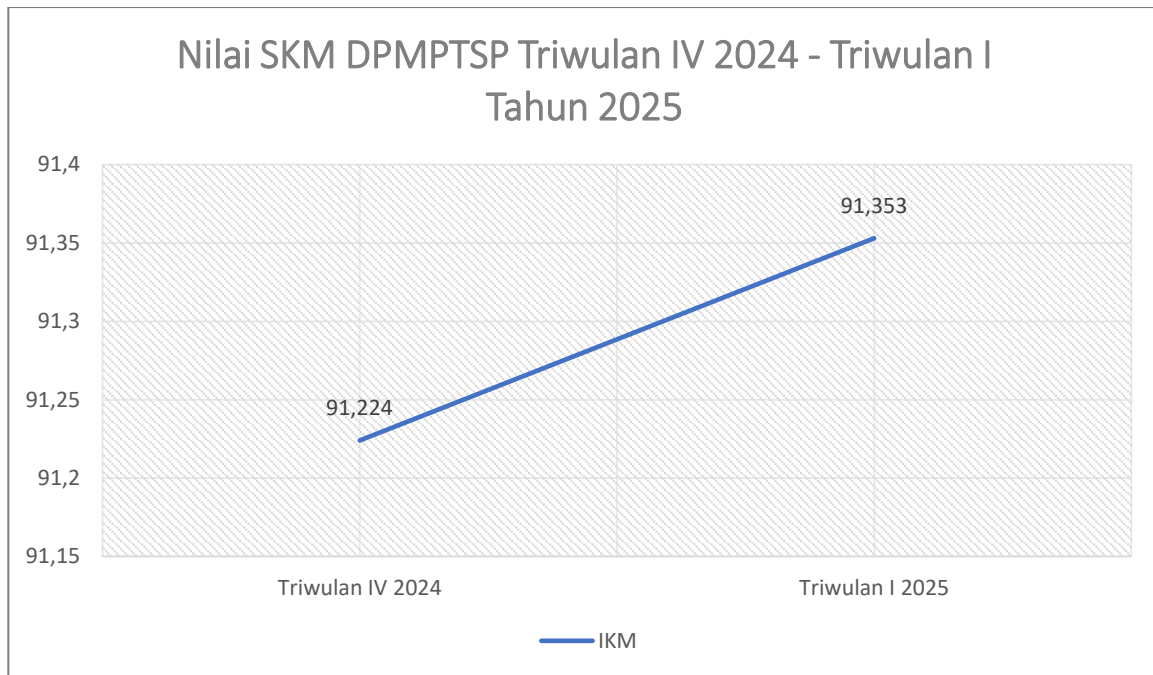
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025 pada tanggal 17 Februari 2025 (Notulen Rapat terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka 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	Waktu Penyelesaian	Memberi penjelasan kepada pemohon terkait gangguan pa website yang terjadi dikarenakan pembaharuan atau pemeliharaan.	Minggu Ke 3 Bulan Februari	Bidang Penanaman Modal
		Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa diperlukan jaringan yang cukup untuk mengakses Website OSS		

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV 2024 sampai dengan Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut

BAB V

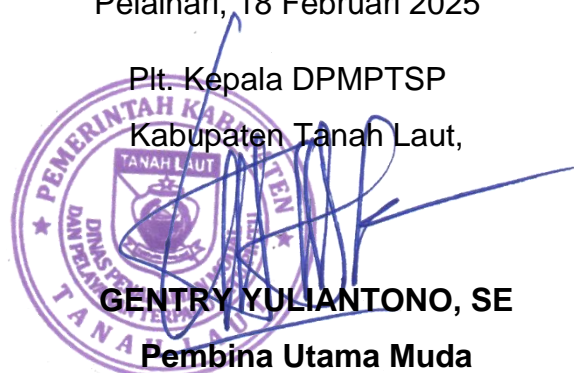
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,353.
- Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,45.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan.

Pelaihari, 18 Februari 2025

Plt. Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,




GENTRY YULIANTONO, SE
Pembina Utama Muda

NIP. 19660708 199303 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut

dpmptstptanahlautkab@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

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

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. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Privasi](#) - [Peraturan Layanan](#) - [Kebijakan](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

[illegible]

44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	3	3	4
47	4	3	3	4	4	3	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	4	4	4
49	4	4	3	4	2	4	4	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	3	4	3	4	4	3	3
53	3	4	4	4	4	3	3	4	4
54	3	3	4	4	4	3	3	4	4
55	4	4	3	4	3	4	3	3	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	4	3	4	3	4	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	3	4	3	4	3	4	3	3	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	4	3	3	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	2	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	4	4	4	3	3	4
70	4	3	4	4	4	3	4	4	4
71	3	4	3	4	4	4	3	3	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	3	3	3
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	3	3	3
76	4	3	3	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	3	3	3
79	4	3	4	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	3	3	3
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	3	4	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	4	3	3	3
87	3	4	4	4	4	4	3	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	4	4
89	4	4	3	4	3	4	3	4	4
90	4	3	3	4	3	4	3	3	3
91	4	3	4	4	4	3	4	4	4

92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	4	3	4	3	4	3	4	4
94	4	4	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	4	4	3	4	4
98	3	3	3	4	4	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	4	3	4	3	4
101	3	4	3	4	4	3	3	3	4
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	4	3	3	3	4
105	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	4	4	3	4	4
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	3	3	3
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	4	4	4	4	4
112	3	4	3	4	4	4	4	3	3
113	4	4	3	4	3	4	4	4	4
114	4	3	4	4	4	3	4	4	4
115	4	4	4	4	3	4	4	4	3
116	4	4	4	3	4	4	3	4	3
117	4	3	3	4	4	3	3	4	4
118	4	4	3	4	3	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	3	4	3	3
121	4	3	3	4	3	3	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	3	4
123	4	4	3	4	3	4	4	4	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	3	4	4	4	4
128	4	4	3	4	2	4	4	3	3
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	4	3	4	3	4	4	3	3
132	3	4	4	4	4	3	3	4	4
133	3	3	4	4	4	3	3	4	4
134	4	4	3	4	3	4	3	3	3
135	3	4	4	4	4	4	4	4	3
136	3	3	3	4	4	4	4	3	3
137	3	4	3	4	4	4	3	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	3	4	3	4	4	4	4

140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	4	3	4	4	4	3	3	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	3	4	3	4	3	3	4
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	3	4	3
146	4	3	3	4	3	4	4	4	4
147	4	3	3	4	4	3	4	3	3
148	3	3	4	4	3	3	4	4	4
149	4	4	3	4	3	4	4	4	3
150	4	4	3	4	3	2	3	3	3
ΣNilai /Unsur	545	549	520	597	543	548	536	548	545
NRR / 11325	3,633	3,660	3,467	3,980	3,620	3,653	3,573	3,653	3,633
NRR tertbg/ unsur	0,403	0,406	0,385	0,442	0,402	0,406	0,397	0,406	0,403
									*)
									3,649
									91,224

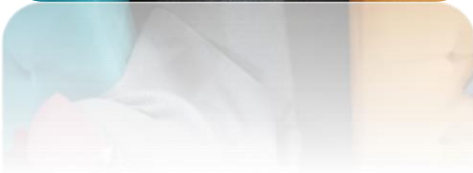
Keterangan :		
- U1 s.d. U14	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,63
U2	Prosedur pelayanan	3,66
U3	Kecepatan pelayanan	3,47
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,38
U5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,62
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,65
U7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,57
U8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,65
U9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,63

IKM UNIT PELAYANAN : 91,224	
Skala 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	3,63
U2	Prosedur pelayanan	3,66
U3	Kecepatan pelayanan	3,47
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,98
U5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,62
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,65
U7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,57
U8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,65
U9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,63

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



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

		PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP Jalan A. Syairani No. 36 Telp. (0512) 22323 Kode Pos 70814							
Nomor	500.16.1/047-DIP/DPMTSP	Pelaihari, 14 Februari 2024							
Lampiran	-	Kepada Yth.							
Perihal	Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025	Karyawan/Karyawati DPMTSP Kabupaten Tanah Laut							
		di-	Pelaihari						
<p>Sehubungan dengan adanya kegiatan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025, maka bersama ini Bapak/Ibu/Sdr (i) diundang untuk berhadir pada :</p> <p>Hari/Tanggal : Senin, 17 Februari 2025</p> <p>Pukul : 09.00 Wita s.d. selesai</p> <p>Tempat : Ruang Rapat DPMTSP Kab. Tanah Laut</p> <p>Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>JABATAN</th> <th>PARAF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEKRETARIS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>KEPALA BIDANG DIP</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		JABATAN	PARAF	SEKRETARIS		KEPALA BIDANG DIP		Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Tanah Laut,  GENTRY YULIANTONO, SE Pembina Utama Muda NIP. 19660708 199303 1 002	
JABATAN	PARAF								
SEKRETARIS									
KEPALA BIDANG DIP									



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jalan A. Syahrir No. 36 Telo (0512) 22323

Kode Pos 70514

Nomor : 500.16.1/047-DIP/DPMPPTSP
 Lampiran :
 Perihal : Rapat Tindak Lanjut Survei
 Kepuasan Masyarakat Triwulan I
 Tahun 2025

Pelaihari, 14 Februari 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 Triwulan I Tahun 2025, maka bersama ini
 Bapak/Ibu/Sdr (i) diundang untuk berhadir pada :

Hari/Tanggal : Senin, 17 Februari 2025
 Pukul : 09.00 Wita s.d. selesai
 Tempat : Ruang Rapat DPMPPTSP Kab. Tanah Laut

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan
 terima kasih.

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kabupaten Tanah Laut,

JABATAN	PARAF
SEKRETARIS	
KEPALA BIDANG DIP	

GENTRY YULIANTONO, SE
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19660708 199303 1 002

DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL : Sabtu, 17 Februari 2025

TEMPAT : Ruang Rapat OPANPSP Kab. Tanah Laut

ACARA : Timbalan Survei Kepuasan Masyarakat Tahunan I Tahun 2025

NO	NAMA	L/P	USA	JABATAN	NO HP	TANDA TANGAN
1	EBENCRIP	L	58	Plt. KADIS		
2	Irena Rosanti	P	50	sekretaris	082158082327	
3	Dewi C.	P				
4	Suriansyah	L		kelemb		
5	Archi A.J	L		ICahd PNL		
6	Danita P.	P	41	Kabid DIP	081348688401	
7	Pandhu	L	54	PIT	08154039221	
8	Dina Anggraini	P	38	PTT	0852 5132 0859	
9	Rizqa Amalyani	P	27	PIT	085248131499	
10	MERLY ROESTANTY	P	44	Analisis PM	0813 4853 3240	
11	Joya Arkaba	L	25	Staf	08932215880	
12	Lidia	P	36	Pengguna Prog	08121750001	
13	Nurita fp	P	27	Staf	08225211970	
14	Handi At	L	50	Staf	0852111976206	
15	Teng	P	29	Staf	08499614915	
16	Purqi HASANI	L	30	Staf	087193929666	
17	Nurul Sofia Bardi	P	47	Analisis DP	082159081176	
18	Rismanul . S	L	40	Analisis JU	0850 41066342	
19	Dede Zukarna	L	27	PTT	0822171681001	
20	M. M. HADAT. F	L	22	PTT	0835 366655205	

Pelatih, 17 Februari 2025
Pembuat Daftar,

RUSIDA RIYANI



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jalan A. Syairani No.36 Telp. (0512) 22323 Fax. (0512) 22323
PELAIHARI

Kode Pos 70814

NOTULEN

Rapat : Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

Hari/tanggal : Senin, 17 Februari 2024

Waktu : 09.00 s.d. selesai

Acara : 1. Pembukaan
 2. Pemaparan Materi
 3. Tanya Jawab
 4. Penutup

PIMPINAN KEGIATAN/RAPAT

Ketua : Sekretaris

Sekretaris : Kabid Data Informasi dan Pengaduan

Pencatat : Analis Data dan Informasi

Peserta : Terlampir Dalam Daftar Hadir

KEGIATAN RAPAT

A. Pengantar disampaikan oleh Sekretaris DPMPSTSP Kabupaten Tanah Laut.

B. Pembahasan :

Rapat membahas mengenai Tindak lanjut SKM TW I Tahun 2025.

1. Unsur SKM yang mendapat nilai paling rendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 3,45.
2. Permasalahan unsur Waktu Pelayanan nilainya paling rendah dikarenakan keluhan dari pemohon mengenai website OSS yang sering mengalami gangguan sehingga memperlambat proses pengajuan izin.
3. Tindak lanjut untuk unsur SKM Persyaratan Pelayanan yang mendapat nilai paling rendah yaitu Memberi penjelasan kepada pemohon terkait gangguan pada website yang terjadi dikarenakan pembaharuan atau pemeliharaan.

Demikian disampaikan sebagai bahan selanjutnya.

Notulis

NURUL SOFIA BUDI

