

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



MAL PELAYANAN PUBLIK 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.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
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
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	i
1. Kuesioner.....	i
2. Hasil Olah Data SKM	vi
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	x
4. Dokumen Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2025	
Error! Bookmark not defined.	

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	Juli	5
2.	Pengumpulan Data	Juli – Agustus	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus	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 Juli sampai dengan minggu ketiga bulan Agustus 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	82	54,7%
		PEREMPUAN	68	45,3 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	76	50,7%
		DIII	0	0%
		SI/D4	74	49,3%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	25	16,7%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	125	83,3%

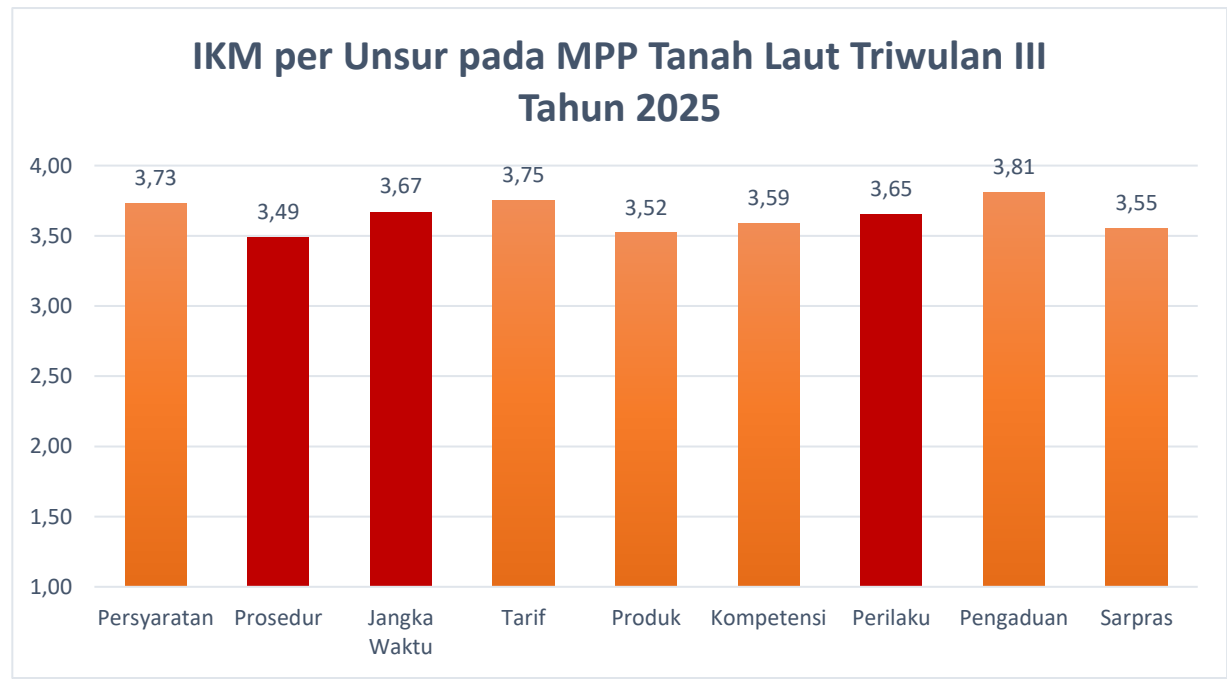
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,73	3,49	3,67	3,75	3,52	3,59	3,65	3,81	3,55
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,928 (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 3,49.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan pengguna layanan petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,81 dari unsur Pengaduan pengguna 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 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 III tahun 2025 pada tanggal 3 September 2025. 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	Pihak MPP membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi	Minggu Ke 1 Bulan September	DPMPTSP

		<p>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>		
--	--	--	--	--

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di MPP Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,928.
- Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu prosedur layanan dengan nilai 3,49.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan pengguna layanan petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,81 dari unsur layanan.

Pelaihari, 9 September 2025

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,



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

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
- ☐ WIRSAUSAHA
- ☐ 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	4	3	3	4	4	4	4	3	4
2	3	4	4	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	3	3	3	4	4	3
11	4	4	3	4	4	3	4	3	4
12	4	3	4	4	4	3	3	3	4
13	3	3	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4
15	3	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	3	4	4	3
17	4	4	4	4	3	3	4	3	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	3
19	4	4	3	3	4	4	3	3	4
20	3	3	4	4	4	3	3	3	3
21	4	3	4	4	4	3	3	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	3	4	3	3	4	4	3
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	3	3	3
26	3	3	3	3	4	4	3	4	3
27	4	4	3	4	3	4	4	4	3
28	4	3	4	4	3	3	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	4	4	3
30	4	4	4	3	4	3	3	3	3
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4
34	4	4	4	3	3	3	4	4	4
35	3	3	4	3	4	4	4	3	4
36	4	4	3	3	4	4	3	4	3
37	3	3	4	3	4	4	4	4	4

38	4	3	4	3	4	3	3	4	3
39	3	3	4	4	3	4	4	4	4
40	3	4	4	3	4	4	3	4	3
41	4	4	3	4	4	3	4	3	4
42	3	4	4	4	3	3	3	4	4
43	4	3	3	3	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	3	4	4	4	4
45	4	3	4	4	3	3	4	4	4
46	4	4	4	3	3	3	4	4	4
47	3	4	3	4	3	4	4	4	3
48	3	3	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	3	3	4	4	3	3
50	4	3	4	4	4	4	3	3	3
51	4	4	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	4	3	4	3	4	4	4
53	4	3	4	3	4	4	3	4	4
54	3	3	4	4	4	3	4	4	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	3	3	4	3	3	3
57	4	3	4	4	4	4	3	4	3
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	3	4	4	4
60	4	3	4	4	3	4	4	3	4
61	4	3	4	4	3	4	4	4	3
62	3	3	4	4	4	4	3	4	3
63	3	4	3	3	3	4	4	4	3
64	3	4	4	4	3	4	3	4	3
65	4	3	4	4	3	4	3	4	4
66	4	3	4	4	3	4	4	4	3
67	4	3	3	4	3	4	4	4	3
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4
69	4	3	4	3	4	4	4	4	3
70	3	4	3	3	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	3	4	3
72	4	3	3	4	3	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	3	4	4	3
74	4	4	4	4	3	3	3	4	3
75	4	3	3	4	4	4	3	4	4
76	3	4	3	3	4	4	4	4	3
77	3	3	4	4	3	3	4	4	4
78	4	4	3	4	4	3	3	4	3
79	4	3	4	4	3	4	3	4	3
80	3	4	4	4	3	4	4	3	4

81	4	3	4	4	3	3	4	4	3
82	4	3	4	4	4	4	3	4	4
83	3	4	4	4	3	3	4	4	3
84	3	4	3	4	4	3	4	4	3
85	4	3	3	4	4	3	4	3	4
86	4	4	3	4	4	4	3	4	3
87	4	3	4	4	3	4	4	3	4
88	3	4	3	4	4	4	3	4	3
89	4	3	4	3	4	4	3	4	3
90	4	3	3	4	4	3	4	3	3
91	3	3	3	4	4	3	4	4	3
92	4	3	3	4	4	3	3	4	4
93	4	3	3	4	3	4	4	4	3
94	4	3	4	4	3	4	4	4	3
95	4	4	3	4	3	4	3	4	4
96	4	3	4	3	4	3	4	4	4
97	4	3	4	4	3	4	4	4	3
98	4	3	4	4	4	3	4	4	3
99	3	3	3	4	3	4	4	3	4
100	3	4	4	4	3	4	3	4	3
101	3	4	4	4	3	3	4	4	4
102	4	4	3	4	3	4	4	4	3
103	3	3	4	3	3	4	3	4	3
104	4	3	4	4	3	4	4	3	4
105	4	4	3	4	3	3	4	4	3
106	4	3	4	4	3	3	4	4	3
107	4	3	4	4	3	4	4	4	3
108	4	4	4	3	3	3	4	4	3
109	4	3	3	4	3	4	3	4	4
110	4	3	3	4	4	4	3	4	3
111	4	4	3	4	3	4	4	4	3
112	4	3	4	4	3	3	4	4	3
113	3	3	4	4	3	4	4	3	3
114	4	4	3	4	4	4	4	4	3
115	4	4	3	4	3	4	3	4	4
116	4	4	3	4	3	3	4	4	3
117	4	4	3	4	4	3	4	4	3
118	3	3	3	4	4	3	3	4	3
119	4	3	4	4	3	3	4	4	3
120	3	4	3	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	4	3	3	4	4
122	3	4	4	3	4	4	3	3	4

123	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
124	4	3	4	4	3	3	4	4	4		
125	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
126	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
127	4	3	4	4	3	4	3	4	4		
128	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
129	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
130	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
131	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
132	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
133	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
134	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
135	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
136	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
138	4	3	4	4	3	4	3	4	4		
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
141	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
142	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
144	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
145	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
146	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
147	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
ΣNilai /Unsur	559	524	551	563	528	538	548	532	572		
NRR / 11325	3,727	3,493	3,673	3,753	3,520	3,587	3,653	3,813	3,547		
NRR tertbg/ unsur	0,414	0,388	0,408	0,417	0,391	0,398	0,406	0,423	0,394)	
										3,637	
										90,928	

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

IKM UNIT PELAYANAN : 90,928

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	Kecepatan persyaratan pelayanan	3,73
U2	Prosedur pelayanan	3,49
U3	Kecepatan pelayanan	3,67
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,75
U5	Kecepatan layanan pelayanan	3,52
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,59
U7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,65
U8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,81
U9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,55

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



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

 **PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT**
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
Jalan H. Boejasin Pelaihari Telp. (0512) 22323
Kode Pos 70814

Nomor : 500.16.1/3a-DIP/DPMPTSP
Lampiran : -
Perihal : **Rapat Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat DPMPTSP
dan MPP Tanah Laut Triwulan III
Tahun 2025**

Pelaihari, 2 September 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 DPMPTSP dan MPP Tanah Laut Triwulan III
Tahun 2025, maka bersama ini Bapak/Ibu/Sdr (i) diundang untuk berhadir
pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 3 September 2025
Pukul : 09.00 Wita s.d. selesai
Tempat : Ruang Rapat MPP Tanah Laut

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



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jalan H. Boejasin Pelaihari Telp. (0512) 22323

Kode Pos 70814

Nomor : 500.16.1/312 -DIP/DPMPPTSP
Lampiran : -
Perihal : **Rapat Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat DPMPPTSP
dan MPP Tanah Laut Triwulan III
Tahun 2025**

Pelaihari, 2 September 2025

Kepada Yth.

**Karyawan/Karyawati DPMPPTSP
Kabupaten Tanah Laut**


di-
Pelaihari

Sehubungan dengan adanya kegiatan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat DPMPPTSP dan MPP Tanah Laut Triwulan III Tahun 2025, maka bersama ini Bapak/Ibu/Sdr (i) diundang untuk berhadir pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 3 September 2025
Pukul : 09.00 Wita s.d. selesai
Tempat : Ruang Rapat MPP Tanah Laut

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

DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL : Rabu / 3 September 2025
 TEMPAT : Ruang Rapat MPP Kab. Tanah Laut
 ACARA : Rapat Tindak Lanjut SKM TW III DPMTSP dan MPP Kabupaten Tanah Laut

NO	NAMA	P/L	USIA	JABATAN	NO HP	TANDA TANGAN
1	Budi Andrian S	L	49	Kadit		
2						
3	Emrohayat	L		Kabid PK		
4	Donita P.	P	43	Kabid DIP		
5	Devi Chandalela	P	46	Analisis Kebijakan Mub	085586412600	
6	Rozita A	P	27	staf	081248104433	
7	SHEWY.N	P	40	keb. perencanaan	085299252115	
8	Tony	P	39	staf	08134961496	
9	Hamid Arp	L	51	Kemang	-	
10	Rinni A	P	42	umum & kary	08125175201	
11	MERLY R.	P	44	staf	081348533240	
12	Dwa. A	P	39	staf	0852 5192 0854	
13	Lidia M	P	41	staf	081251750091	
14	M. Mhdot. F	L	23	pmr	083536658205	
15	Zoya A	L	25	staf	0897 2745 888	
16	Risman S	L	41	ANALIS	0858 21866912	
17	M. Noor Supriani	L	40	staf	081351231465	

NO	NAMA	P/L	USIA	JABATAN	NO HP	TANDA TANGAN
18	Rini K	P	42	Bendahar	08125117270	
19	Rizki Hani	L	30	Pengelolaan	08314392466	
20	Hizbul F.	L	38	Pengelola data	08224100029	
21	Pardhi	L	35	Staf	08125403922	
22	Amayati L	P	21	Staf	0812511190	
23	Yeyen Pefigati R	P	47	Staf	085345703181	
24	Siti Nurwanmah	P	25	Staf	08224100039	
25	Nurista pp	P	27	Bendahar	0822511191	

Pelatihan,

Pembuat Daftar

NIP.



FOTO RAPAT TINDAK LANJUT SKM TW 3





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 III Tahun 2025
Hari/tanggal : Rabu, 3 September 2025
Waktu : 09.00 s.d. selesai
Acara : 1. Pembukaan
2. Pemaparan Materi
3. Tanya Jawab
4. Penutup

PIMPINAN KEGIATAN/RAPAT

Ketua : Kepala Dinas
Sekretaris : Kabid Data Informasi dan Pengaduan
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 III Tahun 2025.
 - a. Unsur SKM yang mendapat nilai paling rendah adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,53.
 - 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 DPMPTSP menyediakan Layanan berbantuan OSS dengan tenaga pendamping bagi pelaku usaha dalam pembuatan NIB, salah satunya melalui inovasi yang tertuang dalam Keputusan Bupati Tanah Laut Nomor 188.45/490-KUM/2023 tentang Efektifitas Layanan Berbantuan Online Single Submission Dengan Kunjungan (ES DEGAN) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut selain dengan menyediakan gerai/tempat khusus untuk pendampingan pembuatan NIB yang bertempat di MPP Tanah Laut.
2. Pembahasan mengenai Tindak lanjut SKM MPP Tanah Laut TW III Tahun 2025.
 - a. Unsur SKM yang mendapat nilai paling rendah adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,49.
 - b. Permasalahan unsur Prosedur Pelayanan nilainya paling rendah dikarenakan keluhan dari pemohon mengenai Prosedur pelayanan pada Polres khususnya untuk pelayanan SKCK 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

