



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2026

MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 bisa terselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat diharapkan dapat menjadi acuan khususnya bagi Mal Pelayanan Publik 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, 2 Maret 2026

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,



BUDI NURHAN SUTANTO, S.Sos, M.M
Pembina Tingkat I
NIP. 19760218 200701 1 006

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

I. DASAR

1. Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

II. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaran pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

III. LANGKAH-LANGKAH

1. Persiapan bentuk Tim Internal dan Eksternal;
2. Penyiapan bahan dari bentuk Kuesioner terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi;
3. Penetapan responden;
 - a. Jumlah responden dan tempat
 - Sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut.
 - b. Lokasi dan Waktu
 - Ruang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut selama 20 (Dua Puluh) hari kerja pada tanggal 2 Januari s.d. 30 Januari 2026.

4. Pelaksanaan pengumpulan data

- a. Pengumpulan langsung oleh pengguna layanan.
- b. Dari bentuk Kuesioner 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi.

5. Pengolahan Data (Rumus)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “**Nilai Rata-Rata Tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = \mathbf{0,0909}$$

Nilai IPAK secara umum dihitung dengan metode yang sama dengan IKM, perbedaannya hanya pada jumlah unsur pembaginya. Dalam penghitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi terdapat 4 unsur yang dikaji.

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perilaku Per Unsur}}{\text{HasilTotal unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} =$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25}$$

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)										
MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT										
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNIT PELAYANAN	: Mal Pelayanan Publik Tanah Laut									
ALAMAT	: Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas									
NO.URUT										
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
11	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	4	3	3	3	3	4	3	

13	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
26	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
35	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
42	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
43	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
51	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
52	4	3	4	4	3	4	4	4	3	

53	3	3	4	4	3	3	3	4	3
54	3	3	4	4	3	3	3	4	3
55	3	3	4	3	3	3	3	4	3
56	3	3	4	4	3	3	4	4	3
57	3	3	4	4	4	3	3	4	4
58	3	2	2	4	3	3	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	4	4	3	4	4	4	3
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	4	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	4	4	3	3	3	4	4
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	4	3	3	4	4
73	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	3	3	4	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	4	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	4	4
81	3	4	4	4	3	3	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	3	3	4	3	3	3	3	4	3
85	3	3	4	3	3	3	3	4	3
86	3	3	4	3	3	4	3	4	3
87	3	3	4	4	3	3	3	4	3
88	3	2	2	3	3	3	3	4	3
89	3	3	4	3	2	2	3	2	3
90	3	3	4	4	4	3	3	4	3
91	3	3	4	3	3	3	3	4	3
92	3	3	4	3	3	3	3	4	3

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

133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
135	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
137	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
138	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
139	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
140	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
141	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
142	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
143	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
144	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
145	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
146	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
147	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
148	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
149	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
150	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
Nilai / unsur	507	521	590	573	505	530	508	554	598	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,38 0	3,47 3	3,93 3	3,8 20	3,367	3,53 3	3,38 7	3,98 7	3,69 3	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,0909	0,37 5	0,38 6	0,43 7	0,4 24	0,374	0,39 2	0,37 6	0,44 3	0,41 0	3,616
IKM UNIT PELAYANAN = Σ NRR					3.616	X	25			90,391
TERTIMBANG X 25 =										

Keterangan :

- a. U1 s/d U11 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IKM Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang= NRR per Unsur x 0,0909 per Unsur

NOMOR	UNSUR SKM PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,38
2	Prosedur pelayanan	3,47
3	Kecepatan pelayanan	3,93
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,82
5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,37
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,53
7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,39
8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,99
9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,69
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9	3.616

Interpretasi :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3.616 \times 25 = 90,391$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) yaitu Kesesuaian Layanan Pelayanan
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur:
 - 1) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 - 2) Prosedur pelayanan
 - 3) Kecepatan pelayanan
 - 4) Kewajaran biaya pelayanan
 - 5) Kesesuaian layanan pelayanan
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan
 - 7) Kesopanan dan keramahan pelayanan
 - 8) Pengaduan pengguna layanan petugas
 - 9) Kualitas sarana dan prasarana pelayanan

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)				
MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT				
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN				
DAN PER UNSUR PELAYANAN				
UNIT PELAYANAN	: Mal Pelayanan Publik Tanah Laut			
ALAMAT	: Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas			
NO.URUT				
RESPONDEN	U12	U13	U14	U15
(1)	(13)	(14)	(15)	(16)
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	4
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4
31	4	4	4	4

32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	4	4	4	4
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	4	4	4	4
44	4	4	4	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	4	4	4	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	4	4	4	4
58	4	4	4	4
59	4	4	4	4
60	4	4	4	4
61	4	4	4	4
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	4	4	4	4
65	4	4	4	4
66	4	4	4	4
67	4	4	4	4
68	4	4	4	4
69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4
73	4	4	4	4

74	4	4	4	4
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	4	4	4	4
84	4	4	4	4
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	4	4	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	4	4	4	4
94	4	4	4	4
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	4	4	4	4
98	4	4	4	4
99	4	4	4	4
100	4	4	4	4
101	4	4	4	4
102	4	4	4	4
103	4	4	4	4
104	4	4	4	4
105	4	4	4	4
106	4	4	4	4
107	4	4	4	4
108	4	4	4	4
109	4	4	4	4
110	4	4	4	4
111	4	4	4	4
112	4	4	4	4
113	4	4	4	4
114	4	4	4	4
115	4	4	4	4
116	4	4	4	4

117	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	
Nilai / unsur	600	600	600	600	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	4.00	4.00	4.00	4.00	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,25	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00
IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =			4.00	X 25	100

Keterangan :

- a. U12 s/d U15 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IPAK = Indeks Perilaku Anti Korupsi
- d. *) = Jumlah NRR IPAK Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IPAK Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,25 per Unsur

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku	4.00
2	Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa	4.00
3	Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif	4.00
4	Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar	4.00
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 4	4.00

Interpretasi :

- a. Nilai IPAK setelah dikonversi = $4.00 \times 25 = 100$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang Sangat Baik karena seluruhnya berada diatas 3,532.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
 - 1) Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar
 - 2) Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif
 - 3) Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku
 - 4) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa

Kolom Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Kesesuaian Layanan Pelayanan	melakukan koordinasi dengan Polres mengenai kepastian kehadiran petugas gerai di MPP Tanah Laut. Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke polres	Minggu Ke 4 Bulan Januari	DPMPTSP

Demikian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada **MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT** yang telah disusun sebagai bahan kajian dan evaluasi pelayanan publik guna untuk mendapatkan penilaian sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud sesuai dengan harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pelaihari, 2 Maret 2026

Kepala DPMPTSP

Kabupaten Tanah Laut,



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

NIP. 19760218 200701 1 006

FORM SURVEI KEPUASAN

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 dikamuflekan 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

BENTUK MUTU PELAYANAN
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT
TRIWULAN I TAHUN 2026**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Mal Pelayanan Publik Tanah Laut		
<h1>90.391</h1>	RESPONDEN		
	JUMLAH : 150 Orang		
	Jenis Kelamin : L = 79 Orang / P = 71 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	16 Orang
	SMA	=	89 Orang
D1/D2/D3	=	17 Orang	
S1	=	25 Orang	
S2	=	16 Orang	
S3	=	0 Orang	
Periode Survei = 2 Januari s.d. 30 Januari 2026			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 2 Maret 2026

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,



BUDI ANDRIAN SUTANTO, S.Sos, M.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19750218 200701 1 006

BENTUK MUTU PELAYANAN
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN

**INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)
MAL PELAYANAN PUBLIK TANAH LAUT
TRIWULAN I TAHUN 2026**

NILAI IPAK	NAMA LAYANAN : Mal Pelayanan Publik Tanah Laut		
<h1>100</h1>	RESPONDEN		
	JUMLAH : 150 Orang		
	Jenis Kelamin : L = 79 Orang / P = 71 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	16 Orang
SMA	=	89 Orang	
D1/D2/D3	=	17 Orang	
S1	=	25 Orang	
S2	=	16 Orang	
S3	=	0 Orang	
Periode Survei = 2 Januari s.d. 30 Januari 2026			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 2 Maret 2026

Kepala DPMPTSP

Kabupaten Tanah Laut,



BUDI ANRIAN SUTANTO, S.Sos, M.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19760218 200701 1 006

DOKUMENTASI KEGIATAN

