



# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021



Dinas  
**pmptsp**  
Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Tasikmalaya



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wata'ala*, dengan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.

Laporan ini merupakan rekapitulasi laporan Survey Kepuasan Masyarakat dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh melalui hasil survey ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan penetapan kebijakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Tasikmalaya dan khususnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak terutama kepada seluruh stakeholder yang telah terlibat dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2021 ini, dengan

harapan agar hasil yang diperoleh dapat ditindaklanjuti dengan melaksanakan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil survey.

Akhirnya, harapan kami agar laporan ini bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya unit-unit pelayanan di Lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya dalam mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tasikmalaya, Desember 2021

Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Tasikmalaya,



**HANAFI, SH., MH.**  
**NIP. 19680705 199203 1 011**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI .....	II
DAFTAR LAMPIRAN.....	III
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. LATAR BELAKANG.....	7
1.2. TUJUAN .....	
1.3. RUANG LINGKUP .....	
1.4. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN .....	
1.4.1. VARIABEL SURVEY .....	9
1.4.2. METODE PENGUMPULAN DATA .....	10
1.4.3. BENTUK JAWABAN .....	11
1.4.4. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	12
1.4.5. PENGOLAHAN DATA IKM.....	12
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TASIKMALAYA.....	14
2.1. DASAR HUKUM TERKAIT NOMENKLATUR PERANGKAT DAERAH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP).....	16
2.2. DASAR HUKUM TERKAIT TEKNIS URUSAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU .....	16

2.3. SUMBER DAYA MANUSIA .....	18
2.4. SARANA DAN PRASARANA .....	19
2.5. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN .....	20
BAB III PEMBAHASAN DAN EVALUASI .....	
3.1. DATA RESPONDEN .....	23
3.2. UNSUR PENILAIAN .....	25
3.2.1. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP UNSUR KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN (U1) .....	26
3.2.2. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP UNSUR SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (U2) .....	26
3.2.3. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP UNSUR WAKTU PENYELESAIAN (U3) .....	26
3.2.4. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BIAYA/TARIF PELAYANAN (U4) .....	27
3.2.5. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN (U5) .....	27
3.2.6. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KOMPETENSI PELAKSANA (U6) .....	27
3.2.7. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PERILAKU PELAKSANA (U7) .....	28
3.2.8. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN (U8) .....	28
3.2.9. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA .....	28

BAB IV PENUTUP .....	30
4.1. KESIMPULAN .....	30
4.2. REKOMENDASI.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I LEMBAR KUESIONER

LAMPIRAN II DATA RESPONDEN

LAMPIRAN III PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) dan titik berat dari pemerintahan yang baik salah satunya adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Perubahan paradigma dari *government* (pemerintah) ke *governance* (tata kelola pemerintahan) menuntut perubahan *mind-set* (pola berpikir) dan orientasi birokrasi yang semula melayani kepentingan kekuasaan menjadi melayani masyarakat sehingga reformasi pelayanan publik mutlak diperlukan.

Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance*. Sebab pelayanan publik menjadi ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non- pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar), dan berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media

massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. alasan perubahan :

- a. Permenpan No. 16 tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaansurvei kepuasan masyarakat.
- b. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan,sehingga tidak adakeseragaman hasil survei.
- c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur
- d. Hasil survei belum di publikasikan.
- e. Alasan lainnya peraturan sebelumnya dipandang masih memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik ;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya tahun 2021, dilaksanakan terhadap seluruh jenis layanan yang diselenggarakan pada Mal Pelayanan Publik, mencakup layanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Peraturan Walikota Nomor 1 tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Wali Kota kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya, dan pelayanan non perizinan lainnya yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan yang tergabung di Mal Pelayanan Publik, dengan jumlah jenis layanan sebanyak 104 jenis layanan ( diluar layanan perizinan berusaha berbasis resiko).

## **1.4. Metode Pelaksanaan Kegiatan**

### **1.4.1 Variabel Survey**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Adapun variabel/unsur yang dinilai merupakan unsur-unsur pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan yang secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif \*) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana \*\*) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana \*\*) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Periode Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan

melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatuskala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Teknik penarikan disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf

kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

### 1.4.3 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat

kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

1. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
2. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
3. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **1.4.4. Pengolahan dan Analisis Data**

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

#### **1.4.5 Pengolahan Data IKM**

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut :

A. Pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

1. Tetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

2. Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan dengan rumus : Tetapkan nilai Indeks

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM (antara 25 - 100), hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25

dengan rumus sebagai berikut :

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

Berdasarkan rumus tersebut, analisis kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Kompersi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,000 - 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 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU KOTA TASIKMALAYA**

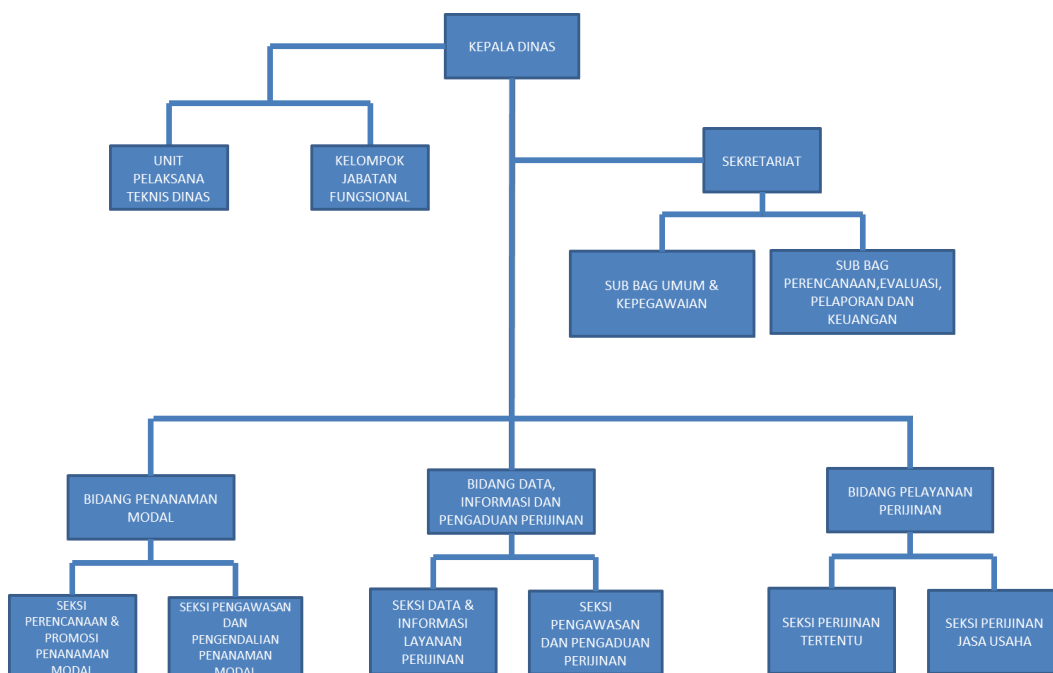
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan budang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kota Tasikmalaya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Peraturan Wali kota No. 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Rincian Tugas Unit Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian diubah dengan Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 51 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok Dan Rincian Tugas Unit Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut DPMPTSP adalah yang menyelenggarakan urusan penanaman modal serta penyelenggaraan terpadu satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya berdasarkan Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 51 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok Dan Rincian Tugas Unit Dinas Penanaman Modal Dan



Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya terdiri dari 4 (empat) sub unit organisasi eselon III dan Jabatan Fungsional dengan susunan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahkan:
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
  - b. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan.
3. Bidang Penanaman Modal membawahkan:
  - a. Seksi Perencanaan dan Promosi Penanaman Modal; dan
  - b. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal.
4. Bidang Data, Informasi dan Pengaduan Perizinan
  - a. Seksi Data dan Informasi Layanan Perizinan; dan
  - b. Seksi Pengawasan dan Pengaduan Perizinan.
5. Bidang Pelayanan Perizinan
  - a. Seksi Perizinan Tertentu; dan
  - b. Seksi Perizinan Jasa Usaha.
6. Unit Pelaksana Teknis Dinas
7. Kelompok Jabatan Fungsional



**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi DPMPTSP**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pada tahun 2021 ini Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, telah membentuk Mal Pelayanan Publik, yang langsung berada dibawah koordinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan jumlah penyelenggara layanan 21 penyelenggara terdiri dari Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya, Instansi Vertikal, BUMN/BUMD dan perangkat Daerah Propinsi yaitu:

1. DPMPTSP Kota Tasikmalaya
2. Dinas PUTR
3. Dinas Perhubungan
4. Dinas Lingkungan Hidup
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas KUMKM Indag
7. Disporabudpar
8. Kejaksaan Negeri
9. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat
10. Disnaker
11. Disdukcapil
12. BPOM
13. Kantor Pelayanan Pajak Pratama
14. BPJS Kesehatan
15. BPJS Ketenagakerjaan
16. Bank BJB
17. Bapenda
18. Samsat
19. Polres Tasikmalaya Kota
20. Bea Cukai
21. PT. Taspen (Persero)

## **2.1 Dasar Hukum Terkait Nomenklatur Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

Beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pembentukan dan susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), antara lain:

- 1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
- 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah jo. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 050-3078 tentang Hasil Verifikasi dan Validasi Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah.

## **2.2 Dasar Hukum Terkait Teknis Urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Selain peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pembentukan dan susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), terdapat pula beberapa peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, yaitu:

- 1) Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
- 2) Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
- 5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

- 6) Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024;
- 7) Peraturan Pemerintah 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1312);
- 10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
- 11) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pencabutan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota, Dan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 10 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi Dan Kabupaten /Kota;
- 12) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- 13) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pedoman Dan Tata Cara Perizinan Dan Fasilitas Penanaman Modal;
- 14) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
- 15) Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2019 tentang pedoman Dan Tata Cara Promosi Penanaman Modal.

### 2.3 Sumber Daya Manusia

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya memegang peranan penting dalam pelayanan perijinan penanaman modal dan perkembangan investasi daerah. Dalam rangka mendukung hal tersebut diperlukan sumber daya manusia yang handal dan kompeten, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas.

Secara kuantitas jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya sampai saat ini sebanyak 44 (empat puluh empat) orang terdiri dari :

- ASN : 37 orang
- TKK : 1 orang
- THL : 6 orang

Sedangkan dari aspek kualitas dalam hal ini jenjang pendidikan, sebagian besar pegawai berpendidikan Sarjana (Strata 1), pada akhir bulan Desember 2019 jumlah pegawai yang berkualifikasi Strata 2 sebanyak 7 orang dari 50 orang pegawai.

Komposisi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya dapat dilihat berdasarkan kelompok jabatan pada Tabel 1, berdasarkan golongan pada Tabel 2 serta berdasarkan tingkat pendidikan pada Tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Kelompok Jabatan**

No	Tingkat Pendidikan	Kategori		Jumlah
		PNS	Non PNS	
1	Eselon II	1	-	1
2	Eselon III	4	-	4
3	Eselon IV	8	-	8
4	Pelaksana	24	7	31

**Tabel 2**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan**

Golongan	Jumlah
Golongan II	6
Golongan III	25
Golongan IV	6

**Tabel 3**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Kategori		Jumlah
		PNS	Non PNS	
1	SMP Sederajat	-	-	-
2	SMA Sederajat	4	-	4
3	D3/D1	2	1	3
4	S1	31	-	31
5	S2	6	-	6
6	S3	-	-	-

#### 2.4 Sarana dan Prasarana

Perlengkapan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya yang merupakan sarana pendukung kerja perinciannya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4**  
**Jumlah Sarana dan Prasarana**

No	Jenis	Kondisi		Jml
		Baik	Rusak	
1	AC Spilt	7	4	11
2	AC Unit	12	-	12
3	Alat pemadam / Portable	2	-	2
4	Display	2	-	2
5	Dispenser	5	4	9
6	Filing besi	17	-	17
7	Hub	11	-	11

No	Jenis	Kondisi		Jml
		Baik	Rusak	
8	Kursi biasa	-	-	-
9	kursi Pejabat S Selon 2	2	-	2
10	Kursi pejabat S Selon 4	7	2	9
11	Kursi lipat	44	-	44
12	Kursi putar	35	-	35
13	Kursi tamu	3	-	3
14	Laptop	10	-	10
15	Lemari arsip besi	19	-	19
16	lemari besi / metal	5	-	5
17	Lemari buku untuk perpustakaan	2	-	2
18	Lemari es	2	-	2
19	Lemari kayu	2	-	2
20	Meja 1/2 biro	10	-	10
21	Meja kerja pegawai non struktural	24	-	24
22	Meja Kerja S Selon 2	1	-	1
23	Meja Kerja S Selon 3	6	-	6
24	Meja Kerja S Selon 4	11	-	11
25	Mesin ketik manual	2	-	2
26	Microphone	4	-	4
27	Minibus	6	1	7
28	Modem	-	-	-
29	Notebook	4	-	4
30	Pc unit	38	3	41
31	Papan pengumuman	1	-	1
32	Peralatan jaringan	27	-	27
33	Pintu elektronik	3	-	3
34	Printer	22	3	25
35	Rak besi	5	-	5
36	Scanner	4	2	6
37	Sepeda motor	9	-	9
38	Server	2	-	2
39	Televisi	9	-	9
40	Unit power supply	7	-	7
41	Zice	4	-	4
42	Kursi Pejabat Eselon III	4	-	4
43	Sofa	2	-	2

## 2.5 Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS RBA.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Kerja Indonesia) yang ada pada OSS RBA.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021.

2. Pelayanan Perizinan melalui Sipentas ( Sistem Perizinan Kota Tasikmalaya)

Pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Sipentas berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2017 sebagai berikut :

1. Izin Di Bidang Kesehatan, terdiri dari :
  - a) Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik
  - b) Izin Praktik Bidan
  - c) Izin Praktik Bidan Mandiri
  - d) Izin Praktik Elektromedis
  - e) Izin Praktik Fisioterapis
  - f) Izin Praktik Penata Anestesi
  - g) Izin Praktik Perawat
  - h) Izin Praktik Perawat Mandiri
  - i) Izin Praktik Tenaga Gizi
  - j) Izin Praktik Tenaga Radiografi
  - k) Izin Praktik Tenaga Refraksionis Optisien
  - l) Izin Praktik Tenaga Rekam Medik
  - m) Izin Praktik Tenaga Sanitarian
  - n) Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut
  - o) Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut Mandiri
  - p) Izin Praktik Terapis Wicara
2. Mendirikan Bangunan
  - a) Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) untuk Menara Telekomunikasi
  - b) Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) untuk Reklame
  - c) Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) untuk Rumah Tinggal
  - d) Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) untuk Tempat Usaha
3. Gudang
  - a) Tanda Daftar Gudang (TDG) Non Perorangan
  - b) Tanda Daftar Gudang (TDG) Perorangan
4. Pemanfaatan Ruang
  - a) Izin Lokasi
  - b) Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah untuk Kegiatan Usaha
  - c) Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah untuk Non Usaha
  - d) Izin Prinsip
  - e) Perpanjangan Izin Lokasi



3. Pelayanan Non Perizinan lainnya yang diselenggarakan pada Mal Pelayanan Publik :

A. Dinas PUTR

- 1) Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
- 2) Rencana Tata Bangunan Gedung (RTBG)
- 3) Site Plan
- 4) Rekomendasi PSDA
- 5) Rekomendasi Penggunaan Bidang Jalan

B. Dinas Perhubungan

- 1) Rekomtek Lalin
- 2) Dokumen Amdal Lalin

C. Dinas Lingkungan Hidup

- 1) SPPL
- 2) Dokumen UKL-UPL

D. Dinas Kesehatan

- 1) Rekomendasi/ Berita Acara Pemeriksaan

E. Dinas KUMKM Indag

- 1) Surat Keterangan Kategori Usaha (SKKU)

F. Disporabudpar

- 1) Rekomendasi Pariwisata

G. Kejaksaan Negeri

- 1) Pelayanan Hukum Gratis
- 2) Pelayanan Informasi Tilang
- 3) Pelayanan Informasi Barang Bukti

H. DPMPTSP Prov Jawa Barat

- 1) Pelayanan Perijinan (197 Jenis Perijinan)
- 2) Pelayanan Informasi Perijinan dan PM
- 3) Pelayanan Pengaduan
- 4) Pelayanan LKPM

I. Disnaker

- 1) Pelayanan AK.1 sampai AK.5
- 2) Rekomendasi CPMI
- 3) Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
- 4) Izin Bursa Kerja Khusus (BKK)

#### J. Disdukcapil

- 1) Pelayanan pencetakan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
- 2) Pelayanan One Stop Service penerbitan dokumen Akta Kelahiran
- 3) Konsolidasi Nomor Induk Kependudukan (Update NIK) berkenaan pendukung layanan instansional online dan offline

#### K. BPOM

- 1) KONSULTASI (Layanan Informasi)
- 2) Pengaduan
- 3) Proses Registrasi Produk Pangan. Dalam hal ini, Sertifikasi pangan MD /Rekomendasi Hasil Pemeriksaan Sarana (Dalam Proses Pendaftaran pangan olahan MD terdapat dua tahapan yaitu audit pemenuhan CCPOB dan Registrasi Produk secara online. Loka POM di kota Tasikmalaya melayani penerbitan surat rekomendasi sebagai syarat dalam pendaftaran online produk)
- 4) Proses Registrasi Produk Obat tradisional Dalam Hal ini Sertifikat CPOTB bertahap/ Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap (Dalam proses pendaftaran Obat Tradisional terdapat dua tahapan yaitu audit pemenuhan CPOTB dan Registrasi produk secara online. Loka POM di Kota Tasikmalaya melayani penerbitan surat rekomendasi sebagai syarat dalam pendaftaran online produk)
- 5) Proses Registrasi Kosmetik Dalam hal ini Surat rekomendasi notifikasi kosmetik (Dalam proses pendaftaran Kosmetik terdapat dua tahapan yaitu audit pemenuhan CPKB dan Registrasi produk secara online. Loka POM di kota Tasikmalaya melayani penerbitan surat rekomendasi sebagai syarat dalam pendaftaran online produk).
- 6) Persetujuan denah PBF

#### L. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

- 1) Pelayanan NPWP
- 2) pelayanan Laporan SPT Tahunan
- 3) pelayanan Pembuatan Kode Billing
- 4) Konsultasi Perpajakan lainnya

#### M. BPJS Kesehatan

- 1) Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan
- 2) Pendaftaran Peserta Baru PPU PNS
- 3) Pendaftaran Badan Usaha
- 4) Pendaftaran Peserta PPU Badan Usaha
- 5) Pendaftaran Peserta PPU/Peserta Mandiri
- 6) Perubahan Data Peserta/Update Data

#### N. BPJS Ketenagakerjaan

- 1) Pelayanan Informasi
- 2) Pendaftaran Peserta Baru
- 3) Percetakan Dokumen Kepesertaan
- 4) Koreksi Data

O. Bank BJB

- 1) Pajak Daerah
- 2) Pajak Kendaraan
- 3) PBB
- 4) BPHTB
- 5) Retribusi Lainnya

P. Bapenda

- 1) Pendaftaran Objek Wajib Pajak Daerah
- 2) Perbaikan/Pembetulan/Pembaharuan Data Objek Wajib Pajak Daerah
- 3) Pelaporan dan Perhitungan Pajak Daerah
- 4) Pembayaran Pajak Daerah Secara Non Tunai
- 5) Pengaduan keberatan atas Pajak Daerah
- 6) Konsultasi tentang Pajak Daerah

Q. Samsat

- 1) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk STNK Tahunan

R. Polres

- 1) Perpanjangan SKCK
- 2) Perpanjangan SIM

S. Bea Cukai

- 1) Rumah solusi ekspor ;
- 2) Layanan informasi penerbitan nomor pokok pengusaha barang kena cukai (nppbkc) ;
- 3) Layanan informasi registrasi internasional mobile equipment identity (imei) ;
- 4) Layanan informasi fasilitas kemudahan impor tujuan ekspor industri kecil dan menengah (kite ikm) ;
- 5) Layanan informasi barang kiriman ;
- 6) Layanan informasi ekspor impor barang ;
- 7) Layanan pencairan larangan dan pembatasan (lartas) ekspor impor di indonesia national single window (insw) ;
- 8) Layanan aduan penipuan barang kiriman ;
- 9) Layanan informasi kawasan berikat (kb) ;

10) Layanan informasi gudang berikut (gb).

T. PT. Taspen (Persero)

- 1) Layanan Informasi dan Formulir;
- 2) Layanan Penerimaan Klim ; dan
- 3) Layanan Kartu Peserta Taspen

Untuk penyelenggaraan pelayanan Penerbitan Fatwa Pengarahan lokasi dan Izin Gangguan, saat ini sudah tdk diselenggarakan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pencabutan Peraturan Daerah kota Tasikmalaya Nomor 2 tahun 2004 tentang Fatwa Pengarahan Lokasi dan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Izin Gangguan.

## BAB IV PEMBAHASAN DAN EVALUASI

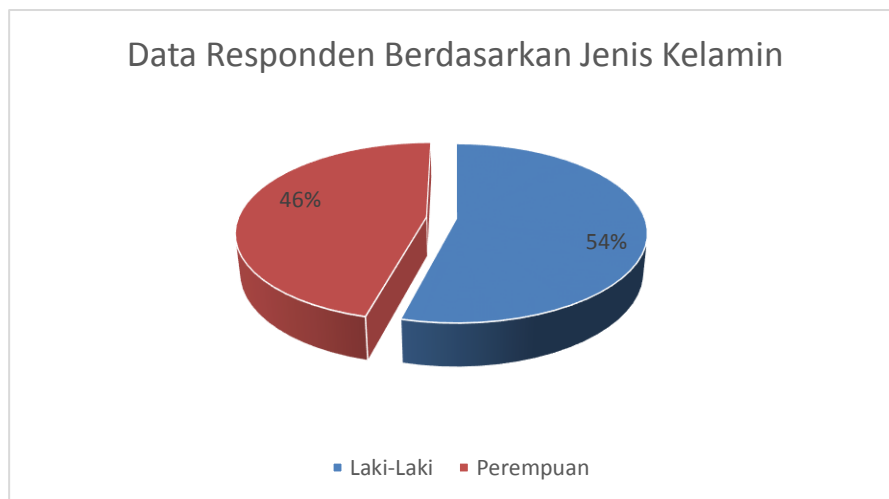
### 3.1 Data Responden

Untuk menganalisa terhadap kepuasan masyarakat telah dilakukan pengambilan data kepada beberapa masyarakat sebagai responden baik pada saat melaksanakan maupun bagi telah menerima pelayanan sebelumnya. Jumlah responden seluruhnya sebanyak 150 orang.

#### 3.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis kelamin terdiri dari:

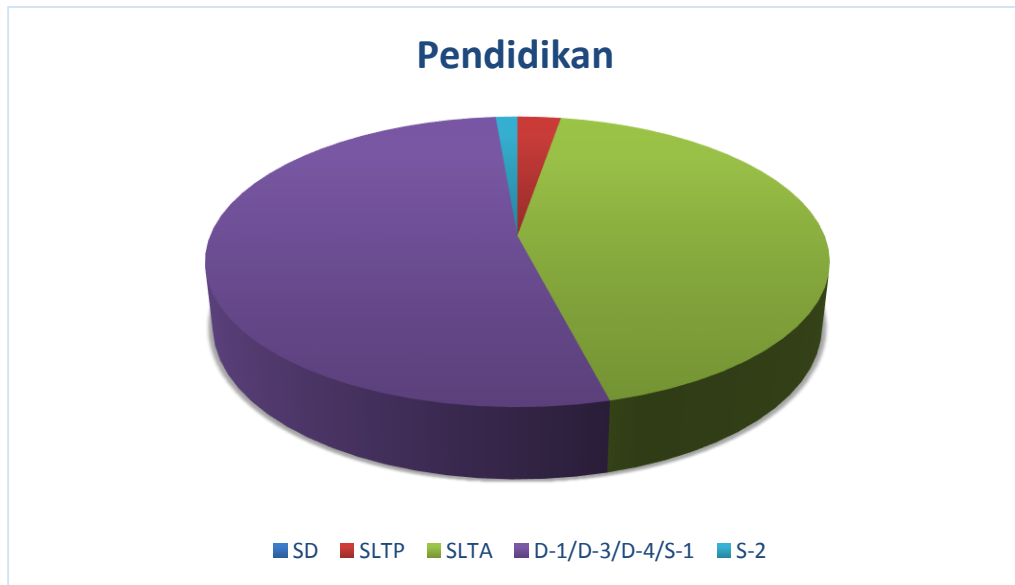
1. 81 orang laki-laki (54 %)
2. 69 orang perempuan (46 %) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 1 berikut ini :Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir di Perangkat Daerah dan Unit Kerja yang disurvei terdiri dari:

1. - Orang (0 %) berpendidikan SD ke bawah,
2. 4 Orang (2.67 %) berpendidikan SLTP,
3. 65 Orang (43.33 %) berpendidikan SLTA,
4. 79 Orang (52.67 %) berpendidikan D-1/D-3/D-4/S-1
5. 2 Orang (1.33 %) berpendidikan S-2

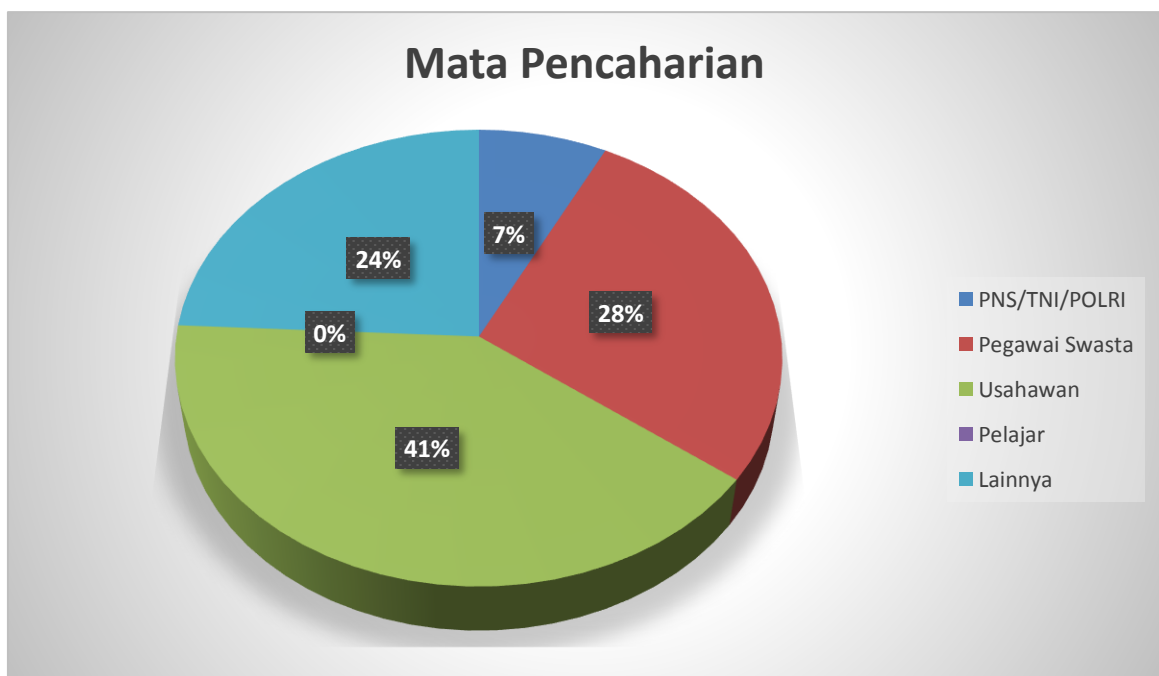
Secara lebih rinci dapat dilihat pada Grafik 2 berikut ini :



### 3.1.2 Data Responden Berdasarkan Mata Pencapaian

1. 13 Orang ( 8.67 %) bermata pencapaian PNS/TNI/POLRI,
2. 48 Orang (32 %) bermata pencapaian pegawai swasta,
3. 47 Orang (31.33 %) bermata pencapaian Usahawan ,
4. - Orang (0 %) berprofesi sebagai Pelajar,
5. 42 Orang (28 %) bermata pencapaian selain yang disebutkan

Secara lebih rinci dapat dilihat pada Grafik 3 berikut ini :



### 3.2 Unsur Penilaian

Penilaian unsur pelayanan meliputi 9 Unsur penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kota Tasikmalaya, yang dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1  
UNSUR PELAYANAN

U1	:	Persyaratan
U2	:	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur
U3	:	Waktu Penyelesaian
U4	:	Biaya/Tarif
U5	:	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	:	Kompetensi Pelaksana
U7	:	Perilaku Pelaksana
U8	:	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
U9	:	Sarana Dan Prasarana

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif \*). Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi. Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana \*\*). Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana \*\*). Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **3.2.1 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, nilai rata-rata pendapat responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan adalah : 3.05. Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa secara umum responden menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya telah sesuai.

### **3.2.2. Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur rata-rata: 3,03.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa secara umum responden menyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya mudah.

### **3.2.3. Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian (U3)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya,



pendapat responden terhadap Waktu Penyelesaian rata-rata adalah : 3,00. Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran secara umum responden menyatakan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih sering tidak tepat waktu.

#### **3.2.4. Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif Pelayanan (U4)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap Biaya/Tarif pelayanan memperoleh nilai rata rata untuk unsur biaya/tarif yaitu 3.63.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pendapat responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Perangkat Daerah dan Unit Kerja Kota Tasikmalaya menyatakan gratis.

#### **3.2.5. Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dikemukakan bahwa Perangkat Daerah dan Unit Kerja memperoleh jumlah nilai rata-rata 3.02.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pendapat responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Perangkat Daerah dan Unit Kerja di Wilayah Kota Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya menyatakan sesuai.

#### **3.2.6 Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap kompetensi pelaksana bahwa Perangkat Daerah dan Unit Kerja memperoleh jumlah nilai rata- rata 3.04.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pendapat responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota

Tasikmalaya menyatakan kompeten.

### **3.2.7 Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap perilaku pelaksana Perangkat Daerah dan Unit Kerja memperoleh nilai rata-rata 3.06.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pendapat responden terhadap perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya menyatakan sopan dan ramah.

### **3.2.8. Persepsi Responden terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai rata-rata 3.01.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pendapat responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya menyatakan dikelola dengan baik.

### **3.2.9 Persepsi Responden terhadap Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya, pendapat responden terhadap sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata 3.61.

Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pendapat responden terhadap kualitas saran dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tasikmalaya menyatakan baik.

**Rekapitulasi Nilai Kepuasan Masyarakat  
Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan  
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Tasikmalaya  
Nilai IKM Tahun 2021**

No.	Unsur	NILAI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	3,97	A	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,30	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,72	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,43	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	B	BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,45	B	BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,82	A	SANGAT BAIK
	IKM Unit Pelayanan	87.36	A	SANGAT BAIK

**Perbandingan Nilai IKM Tahun 2020 dan 2021**

No	Perangkat Daerah	Nilai	
		2020	2021
U1	Persyaratan	3,05	3,97
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	3,34
U3	Waktu Penyelesaian	3,00	3,30
U4	Biaya Tarif	3,63	3,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,02	3,43
U6	Kompetensi Pelaksana	3,04	3,39
U7	Perilaku Pelaksana	3,06	3,35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	3,45
U9	Sarana dan Prasarana	3,61	3,82
	IKM UNIT PELAYANAN	78,23	87,36

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh Perangkat Daerah dan Unit Kerja di Kota Tasikmalaya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah Responden sebanyak 150 Orang
2. Hasil IKM perangkat Daerah rata-rata memperoleh nilai : 87,36 dan masuk dalam kategori sangat baik
3. IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya yang diperoleh dari perhitungan mengalami kenaikan 9,13 poin dari nilai IKM yang diperoleh pada Tahun 2019 Yaitu 78,23.
4. Secara Umum di Kota Tasikmalaya rata-rata unsur tertinggi adalah unsur Persyaratan (U1) dan unsur biaya/tarif (U4), dan terendah unsur waktu penyelesaian / U3.
5. Dalam dokumen Renstra Kota Tasikmalaya yang baru 2017-2022 IKM merupakan salah satu dari indikator sasaran pada seluruh perangkat daerah, terutama perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan baik itu langsung kepada masyarakat maupun kepada para pegawai yang bersifat fasilitasi, koordinasi dan konsultasi.
6. Hasil Survey Kepuasan masyarakat belum difungsikan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan untuk memperbaiki layanan.

#### **4.2 Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Kegiatan survey kepuasan masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Melakukan analisa terhadap hasil survey, mencari penyebab bila terjadi penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan membandingkan hasil yang diperoleh selama 2 (dua) tahun terakhir dan menjadikan hasil IKM sebagai acuan untuk perbaikan pelayanan publik.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  - a. Untuk lebih mempercepat pelayanan agar memampangkan standar pelayanan yang telah ditetapkan di ruang pelayanan sehingga masyarakat akan mengetahui tentang persyaratan, jenis produk layanan dan waktu penyelesaian.
  - b. memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - c. memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan mengenai jenis, sistem, mekanisme, prosedur layanan, Waktu dan taris layanan jika ada.
  - d. memberikan penghargaan (*reward*) bagi petugas yang

berprestasi dan diimbangi dengan pemberian sanksi (*punishment*) kepada petugas apabila tidak melaksanakan pelayanan sebagaimana telah distandarkan.

- e. meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan tim penanganan pengaduan untuk mengantisipasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keluhan masyarakat ketidakpuasan terhadap pelayanan, dan mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kota Tasikmalaya , telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran

# LAMPIRAN I

## LEMBAR KUESIONER

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### PADA UNIT LAYANAN BAGIAN ORGANISASI SETDA PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA

Tanggal Survei : ..... 2020      Jam Survei :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L       P      Usia : .... Tahun  
 Pendidikan :  SD       SMP       SMA       S1       S2  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima :  Konsultasi       Fasilitas       Asistensi Dokumen

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(tanda kode huruf sesuai dengan jawaban masyarakat/ responden )

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai.      1                      b. Kurang sesuai.      2                      c. Sesuai.      3                      d. Sangat sesuai.      4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten      1                      b. Kurang kompeten      2                      c. Kompeten      3                      d. Sangat kompeten      4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah.      1                      b. Kurang mudah.      2                      c. Mudah.      3                      d. Sangat mudah      4</p>	<p>7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah      1                      b. Kurang sopan dan ramah      2                      c. Sopan dan ramah      3                      d. Sangat sopan dan ramah      4</p>
<p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan .</p> <p>a. Tidak cepat.      1                      b. Kurang cepat.      2                      c. Cepat.      3                      d. Sangat cepat.      4</p>	<p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk.      1                      b. Cukup      2                      c. Baik      3                      d. Sangat Baik      4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal      1                      b. Cukup mahal      2                      c. Murah      3                      d. Gratis      4</p>	<p>9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada.      1                      b. Ada tetapi tidak berfungsi      2                      c. Berfungsi kurang maksimal      3                      d. Dikelola dengan baik.      4</p>
<p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai      1                      b. Kurang sesuai      2                      c. Sesuai.      3                      d. Sangat sesuai      4</p>	

**Terima kasih atas partisipasi anda mengisi survei ini,  
 saran dan masukan yang membangun kami harapkan selalu  
 untuk beninakan kualitas pelayanan yang kami berikan**

**LAMPIRAN II**  
**DATA RESPONDEN**

NOMOR URUT RESPONDEN	JNS KLMN			PENDIDIKAN							PEKERJAAN					
	L	P	TDK ISI1	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	TDK ISI2	PNS TNI	SWASTA	USAHA	PLJR	LAINNYA	TDK ISI3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1		1						1			1					
2	1					1						1				
3	1					1									1	
4		1				1						1				
5		1						1				1				
6	1								1		1					
7		1				1									1	
8	1							1							1	
9	1					1						1				
10		1						1					1			
11	1					1							1			
12	1							1					1			
13	1					1						1				
14	1					1						1				
15		1						1			1					
16		1				1									1	
17	1							1					1			
18	1					1							1			

[Date]



19	1					1					1		
20		1			1								1
21	1					1				1			
22		1				1			1				
23	1					1				1			
24		1			1								1
25	1				1					1			
26		1			1					1			
27		1				1			1				
28		1				1			1				
29	1					1					1		
30		1			1					1			
31	1			1							1		
32	1				1						1		
33	1				1								1
34	1					1							1
35	1					1					1		
36		1				1							1
37	1				1					1			
38	1						1				1		
39	1					1					1		
40		1			1								1
41		1				1							1
42		1				1							1
43	1					1							1
44	1					1				1			
45	1					1							1
46	1				1					1			
47		1			1								1

48	1				1					1			
49		1				1					1		
50	1			1							1		
51	1						1		1				
52		1					1					1	
53	1						1				1		
54		1					1			1			
55	1						1		1				
56		1					1				1		
57		1					1			1			
58	1				1							1	
59		1					1			1			
60	1						1			1			
61		1					1			1			
62		1					1					1	
63		1			1							1	
64		1			1							1	
65		1			1					1			
66		1					1				1		
67		1					1				1		
68	1					1					1		
69	1					1					1		
70		1				1					1		
71	1						1			1			
72		1					1			1			
73		1					1			1			
74	1				1						1		
75	1						1				1		
76		1					1					1	

77	1					1								1	
78		1					1				1				
79		1				1						1			
80	1						1				1				
81		1					1				1				
82		1					1			1					
83	1					1					1				
84		1					1			1					
85		1				1					1				
86	1						1					1			
87	1					1					1				
88		1					1					1			
89	1					1						1			
90	1						1					1			
91	1						1				1				
92		1				1						1			
93	1					1					1				
94		1				1					1				
95	1					1					1				
96	1						1							1	
97	1						1				1				
98		1				1								1	
99	1					1								1	
100	1					1						1			
101	1						1					1			
102		1				1						1			
103	1					1						1			
104		1					1				1				
105	1					1				1					

106	1					1				1			
107		1			1						1		
108	1				1							1	
109		1				1						1	
110	1					1						1	
111	1					1				1			
112	1					1				1			
113		1			1							1	
114		1				1						1	
115		1			1					1			
116	1					1			1				
117		1			1							1	
118	1					1				1			
119	1					1						1	
120		1				1					1		
121	1					1					1		
122	1				1							1	
123		1				1						1	
124		1				1						1	
125		1				1					1		
126	1				1							1	
127		1			1							1	
128		1				1						1	
129	1				1							1	
130		1			1							1	
131	1				1					1			
132	1				1						1		
133		1			1						1		
134		1			1							1	

135		1				1						1				
136	1					1							1			
137	1							1				1				
138	1					1							1			
139		1				1							1			
140	1					1							1			
141		1				1							1			
142	1							1			1					
143		1				1						1				
144	1					1							1			
145		1						1				1				
146	1							1					1			
147		1						1				1				
148	1					1							1			
149	1					1						1				
150	1				1										1	
REKAP DATA RESPONDEN	81	69	0	0	4	65	10	69	2	0	13	48	47	0	42	0

**LAMPIRAN III**  
**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	18	19	20	21	22	23	24	25	26	32
1	5	5	4	5	5	4	4	5	4	41
2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	31
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
6	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30
7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
8	5	5	4	5	5	4	4	5	4	41
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
10	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
11	5	3	3	3	3	3	3	4	4	31
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
13	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30
14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
15	5	5	4	5	5	4	4	5	4	41

16	5	3	3	3	3	4	2	4	4	31
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
18	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27
19	5	3	3	3	3	3	3	2	4	29
20	4	3	3	3	3	3	3	2	4	28
21	4	3	2	4	3	3	3	3	4	29
22	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31
23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
24	3	3	3	2	2	2	2	3	3	23
25	5	3	4	4	3	3	4	3	4	33
26	4	4	4	3	4	4	3	5	5	36
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24
29	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30
30	5	3	3	4	3	4	3	3	4	32
31	3	3	2	4	3	4	3	3	4	29
32	5	3	4	3	3	3	3	2	4	30
33	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
35	3	2	2	2	2	2	3	1	2	19
36	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
37	4	3	3	2	3	3	4	3	3	28
38	5	4	3	4	3	3	5	4	4	35
39	5	3	4	4	3	4	2	4	4	33

40	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
41	5	3	3	3	3	4	4	4	4	33
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
44	3	4	3	4	3	4	5	5	4	35
45	5	3	3	4	3	2	3	2	3	28
46	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30
47	3	2	3	4	3	3	3	3	4	28
48	5	3	3	4	2	3	3	3	3	29
49	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
50	5	3	3	3	3	2	4	3	4	30
51	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30
52	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
53	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
54	4	5	3	4	5	4	5	4	4	38
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
56	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
57	5	3	3	4	3	3	3	4	4	32
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
59	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
60	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
61	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
62	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29



64	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
65	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
66	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
67	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
68	3	3	4	3	5	4	5	4	4	35
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
70	5	3	3	3	4	3	5	3	4	33
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
73	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
74	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
77	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
78	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
79	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
81	5	3	4	4	4	3	3	4	4	34
82	4	4	3	5	3	3	3	5	3	33
83	3	5	4	5	3	5	4	4	4	37
84	5	5	4	4	5	5	3	3	5	39
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
86	4	5	3	4	4	5	3	4	4	36
87	3	4	3	4	3	3	3	2	3	28

88	5	5	3	5	4	4	5	5	3	39
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
90	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
92	4	3	5	4	5	5	3	4	4	37
93	5	3	3	4	3	3	3	3	3	30
94	3	5	5	5	4	3	5	3	5	38
95	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
96	4	4	3	5	3	5	4	3	4	35
97	3	3	3	2	4	3	3	3	4	28
98	5	5	5	5	3	5	4	5	4	41
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
100	4	5	5	5	3	5	3	3	5	38
101	5	3	4	4	3	3	4	4	4	34
102	3	5	5	4	5	5	3	3	3	36
103	5	3	3	4	3	2	3	4	4	31
104	3	4	5	5	4	3	4	3	5	36
105	4	3	3	4	3	3	3	2	4	29
106	4	5	3	4	5	5	3	5	4	38
107	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
108	5	3	5	3	5	4	4	4	5	38
109	3	3	3	2	3	3	3	3	4	27
110	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
111	4	3	3	4	3	3	2	3	4	29

112	5	4	5	4	3	3	3	3	5	35
113	5	3	3	4	3	3	3	2	3	29
114	4	4	4	5	4	3	5	4	5	38
115	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
116	4	3	5	3	5	3	3	3	5	34
117	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
118	5	4	5	4	5	4	5	3	3	38
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
120	4	5	5	5	4	5	3	4	4	39
121	3	3	4	5	5	3	5	4	5	37
122	4	3	4	3	5	4	3	3	5	34
123	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
124	3	5	3	5	3	4	4	4	5	36
125	5	3	3	4	3	2	3	4	4	31
126	3	5	3	5	4	5	3	4	5	37
127	5	3	3	4	3	3	3	4	4	32
128	3	3	3	3	4	3	5	3	4	31
129	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
130	5	3	4	4	5	3	4	5	5	38
131	5	5	5	5	4	3	5	5	3	40
132	5	5	5	4	5	3	3	4	4	38
133	5	3	3	4	3	3	3	3	4	31
134	3	3	4	5	5	5	4	3	4	36
135	5	5	3	3	4	4	5	3	4	36

136	4	3	5	5	4	3	3	5	5	37
137	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
138	4	3	3	5	3	4	3	4	5	34
139	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
140	5	3	4	5	4	3	5	5	3	37
141	5	3	3	4	4	3	3	3	3	31
142	3	3	5	4	4	4	3	4	3	33
143	5	5	4	3	3	3	5	5	5	38
144	3	3	3	4	3	3	4	5	5	33
145	4	3	4	3	5	3	4	3	4	33
146	4	5	5	4	4	5	3	5	5	40
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
148	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
149	5	3	4	5	4	4	4	3	4	36
150	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30
Σ Nilai Per Unsur Pelayanan	614	502	499	567	506	500	502	503	584	4777
NRR : Nilai Rata-Rata	4,09	3,35	3,33	3,78	3,37	3,33	3,35	3,35	3,89	31,85
NRR Tertimbang Perunsur	0,45	0,37	0,37	0,42	0,37	0,37	0,37	0,37	0,43	<b>3,50</b>

IKM Unit Pelayanan Mutu Pelayanan Kinerja Unit pelayanan		3,50	<b>87,58</b>
			<b>A</b>
	<b>SANGAT BAIK</b>		

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,09
U2	Sisem,Mekanisme dan Prosedur	3,35
U3	Waktu Penyelesaian	3,33
U4	Biyaya/Tarif	3,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37
U6	Kompetensi Pelayanan	3,33
U7	Prilaku Pelaksana	3,35
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,35
U9	Sarana dan Prasarana	3,89

