



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2022



Dinas  
**pmptsp**

Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Tasikmalaya



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, dengan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Semester Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

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 terima kasih atas dukungan semua pihak terutama kepada seluruh stakeholder yang telah terlibat dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 ini, dengan harapan hasil yang diperoleh dapat ditindaklanjuti dengan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil survey.

Akhirnya harapan kami agar laporan ini bermanfaat untuk masyarakat umum dan khususnya

unit-unit pelayanan dilingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya dalam mendukung proses peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Tasikmalaya, Desember 2022



# DAFTAR ISI

## Contents

DAFTAR ISI .....	iv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat...	6
1.3    Maksud dan Tujuan.....	6
1.4    Ruang Lingkup.....	9
BAB II .....	11
PENGUMPULAN DATA SKM .....	11
2.1    Variable Survei .....	11
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	14
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	16
2.4    Bentuk Jawaban .....	17
2.5    Pengolahan dan Analisis Data .....	18
2.6    Pengolahan Data IKM.....	18
BAB III .....	21
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	21
3.1    Data Responden SKM.....	21
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	22

BAB IV .....	29
ANALISIS HASIL SKM .....	29
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	29
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	30
4.3    Tren Nilai SKM.....	35
KESIMPULAN.....	37
1.    Kuesioner .....	40
2.    Hasil Olah Data SKM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.    Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	52

# 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 aparaturnya 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 survey belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman hasil survei.
- c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur Hasil survei belum di publikasikan.
- d. 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 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui

gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.4 Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya tahun 2022, 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).





## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Variable Survei**

Survei 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).

## **2.2 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 dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik melakukan survei 1 (satu) tahun dua kali. 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 suatskala 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

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Mal Pelayanan Publik pada waktu jam layanan sedang berjalan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## **2.4 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.

1. 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.

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

## **2.5 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.

## **2.6 Pengolahan Data IKM**

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



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 :

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	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Data Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 169 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	91	54%
		PEREMPUAN	78	46%
2	PENDIDIKAN	SLTP	2	1%
		SLTA	68	40%
		DI - SI	94	56%
		S2	5	3%
3	PEKERJAAN	PNS	16	9%
		PERAWAT	2	1%
		SWASTA	77	46%

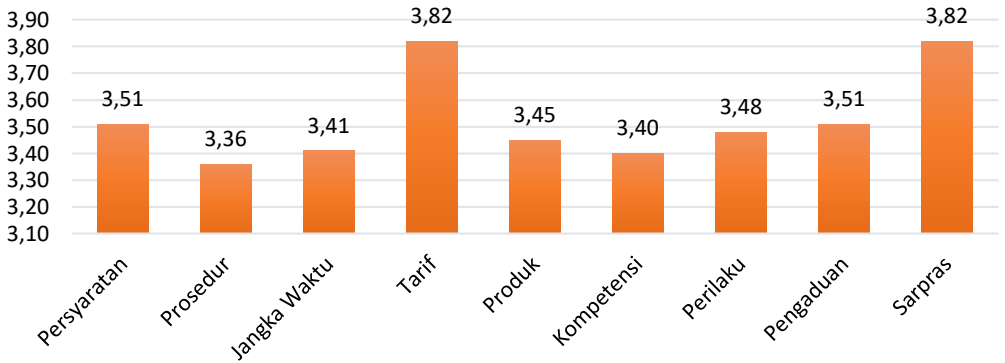
		WIRAUSAHA	43	25%
		LAINNYA	31	19%

### 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,51	3,36	3,41	3,82	3,45	3,40	3,48	3,51	3,82
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Pelayanan	88,25								
Kinerja Unit Pelayanan	Baik								

## IKM per Unsur pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya Tahun 2022



### 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: 3,51. 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.

### **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: 3,36. 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.

### **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: 3,41. Selanjutnya dari data tersebut dapat diperoleh gambaran secara umum responden menyatakan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan cepat.

#### **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: 3,82. 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.

#### **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: 3,39. 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.

#### **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: 3,40. 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.

### **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: 3,48. 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.

### **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: 3,56. 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.

#### **Persepsi Responden terhadap Sarana dan Prasarana (U9)**

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: 3,82. 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.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jumlah responden sebanyak 169 orang.
2. Hasil IKM perangkat Daerah rata-rata memperoleh nilai : 88,25 dan masuk dalam kategori Baik.
3. Dua unsur yang terendah adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,40.
4. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,82 dan unsur

Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yaitu 3,82.

5. Hasil Survey Kepuasan masyarakat belum difungsikan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan untuk memperbaiki layanan

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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, survey telah dilakukan secara periodik yakni 6 bulan ( per smester) . Namun jika mungkin untuk kedepannya dapat

dilakukan sebanyak 3 bulan sekali (per triwulan) 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 di tahun sebelumnya, 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 dan menyimpan di beranda aplikasi OSS RBA

ataupun SIPENTAS tanpa harus membuka akun terlebih dahulu, sehingga masyarakat akan mudah 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

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			TW1	TW2	THN	
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan.	√	√	2022	Pimpinan Perangkat Daerah

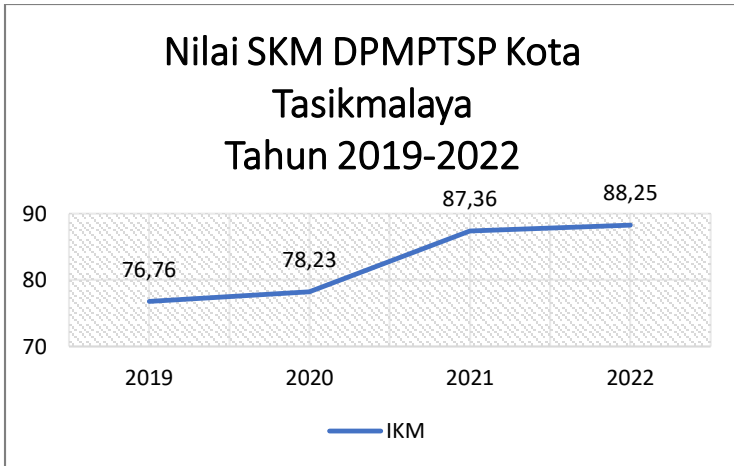
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur	√	√	2022	Pimpinan Perangkat Daerah
3	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan.</li> <li>• Menambah personil/ petugas pelayanan.</li> </ul>	√	√	2022	Pimpinan Perangkat Daerah
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat spanduk/ baner/leafet berisi slogan pelayanan tidak dipungut biaya/gratis.</li> <li>• Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tariff layanan sesuai</li> </ul>	√	√	2022	Pimpinan Perangkat Daerah



		peraturan yang berlaku.				
--	--	-------------------------	--	--	--	--

### **4.3 Tren Nilai SKM**

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

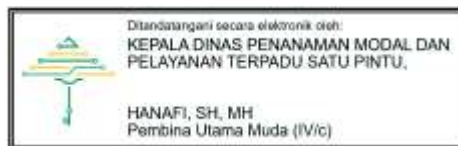
- Jumlah responden sebanyak 169 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai :
  - SKM Smester 1 = 88.06 dan
  - SKM Smester 2 = 88,97

sehingga diperoleh hasil rata-rata Nilai SKM Tahun 2022 adalah 88.,25 , dengan demikian nilai SKM DPMPTSP Kota Tasikmalaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun

2019 hingga 2022

- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,82 dan unsur Penanganan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,82.

Tasikmalaya,            Desember 2022





# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya

\* Wajib

1. Jenis Kelamin \*

Tandai satu oval saja

- Laki-Laki  
 Perempuan

2. Usia \*

\_\_\_\_\_

3. Pendidikan \*

Tandai satu oval saja

- SD  
 SMP  
 SMA  
 Diploma I  
 Diploma II  
 Diploma III  
 Diploma IV / ST  
 S2  
 S3

4. Pekerjaan \*

Tandai satu oval saja

- PNS  
 TNI  
 POLRI  
 Swasta  
 Wiraswasta  
 Yang lain: \_\_\_\_\_

5. Jenis Layanan Yang Diterima \*

Centang semua yang sesuai

- Konsultasi  
 Fasilitas  
 Aset/aset Dokumen  
 Yang lain: \_\_\_\_\_

6. Outlet \*

Tandai satu oval saja.

- DPMTSP Kota Tasikmalaya
- Dinas PUTR
- Dinas Perhubungan
- Dinas Lingkungan Hidup
- Dinas Kesehatan
- Dinas KUMKOM Indag
- Disponbudpar
- Kejaksaan Negeri
- DPMTSP Prov Jawa Barat
- Disnaker
- Disdukcapil
- BPOM
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama
- BPJS Kesehatan
- BPJS Ketenagakerjaan
- Bank BJB
- Bapenda
- Samsat
- Polres
- Bea Cukai
- PT. Taspen (Persero) / Asabri
- ATR / BPN
- Dinas Pendidikan
- Dinas Perawaskim
- DKP3
- Ikatan Arsitek Indonesia (IAI)
- Pengadilan Agama

KUISIONER SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota  
Tasikmalaya

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

Tandai satu oval saja.

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

14. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. \*

Tandai satu oval saja.

- Tidak ada  
 Ada tetapi tidak berfungsi  
 Berfungsi kurang maksimal  
 Dikelola dengan baik

15. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

Tandai satu oval saja.

- Buruk  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## 2. HASIL OLAH DATA SKM

No. Urut	Jenis Kel.	Pend.	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan									Jum.
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	L	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
2	P	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
3	L	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	L	S1	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
5	P	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
6	P	S1	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
7	L	SMA	Wirausaha	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
8	L	SMA	Swasta	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32
9	P	S1	Perawat	4	3	3	3	4	3	2	3	3	28
10	L	SMA	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
11	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
12	L	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
13	L	SMA	Swasta	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31
14	P	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
15	L	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
16	P	S1	THL	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32
17	L	SMA	THL	3	4	4	3	3	4	3	4	4	32
18	L	SMA	Pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	1	32

No. Urut	Jenis Kel.	Pend.	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan	Jum.								
19	P	SMA	IRT	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
20	P	S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
21	P	S1	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
22	L	S1	Swasta	3	2	1	4	4	3	3	3	3	26
23	P	SMA	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
24	L	SMA	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
25	P	SMA	Swasta	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
26	L	S1	Wirausaha	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
27	P	SMA	Swasta	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
28	L	S1	Wirausaha	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
29	P	SMA	IRT	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
30	L	S1	Wirausaha	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
31	P	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
32	L	S1	Wirausaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
33	L	SMA	Wirausaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
34	P	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	P	S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
36	L	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
37	L	S2	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30

38	L	SMA	Wirausaha	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
39	P	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
40	P	SMA	IRT	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32
41	L	S2	Wirausaha	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
42	L	S1	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32
43	P	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
44	L	S1	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
45	P	S1	Swasta	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
46	L	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
47	L	SMA	Wirausaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
48	L	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
49	P	S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
50	L	S1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
51	L	S2	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	L	SMA	Wirausaha	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
53	L	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	L	S1	Wirausaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
55	L	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
56	P	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
57	L	S1	Swasta	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31

58	P	S1	Honorer	4	3	2	4	4	4	4	4	4	33
59	L	S1	Wirausaha	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
60	P	S1	PNS	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
61	P	S1	PNS	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
62	L	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
63	P	S1	Swasta	3	3	2	2	3	2	4	4	3	26
64	L	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
65	L	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
66	P	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
68	P	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	L	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
70	P	SMA	THL	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
71	L	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
72	L	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
73	P	S1	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
74	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
75	L	S1	Swasta	2	1	1	4	2	3	3	2	3	21
76	P	SMA	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31
77	L	SMA	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
78	P	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35

79	L	S1	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
80	P	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	P	S1	Tenaga Teknis Kefarmasian	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
82	P	S1	Swasta	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
83	L	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	P	S1	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
85	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
86	L	S1	Wirausaha	3	3	4	2	3	3	3	3	4	28
87	P	S2	Swasta	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
88	P	S1	Bidan Honoror	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
89	P	S1	Perawat	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
90	P	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
91	P	S1	Honoror	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	P	S1	Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
93	P	S1	BUMN	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
94	P	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
95	P	S1	IRT	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
96	L	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
97	P	S1	Swasta	4	3	4	4	3	3	3	2	4	30

98	L	DI	Swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
99	P	SMA	Pelajar	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
100	P	SMA	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
101	P	DIII	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
102	L	SMA	Buruh	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
103	L	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
104	P	SMA	IRT	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31
105	L	DIII	Swasta	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
106	L	SMA	Wirausaha	4	3	4	4	4	4	3	3	4	33
107	L	DIII	Wirausaha	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
108	L	DIV/S1	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
109	P	DIII	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
110	P	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
111	P	DIII	Wirausaha	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
112	L	DIII	Swasta	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
113	P	SMA	IRT	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
114	L	DIV/S1	Swasta	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
115	P	DIV/S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
116	L	DIII	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
117	L	DIII	Swasta	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
118	L	SMA	Wirausaha	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34

119	P	DIII	Wirausaha	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
120	L	DIV/S1	Swasta	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
121	P	SMA	Swasta	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
122	L	DIII	Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
123	P	SMA	IRT	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
124	L	DIV/S1	Swasta	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
125	P	SMA	Pelajar	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
126	L	SMA	Pelajar	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32
127	L	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
128	L	DIII	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
129	L	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
130	P	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
131	P	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
132	L	SMA	Wirausaha	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
133	P	DIV/S1	Swasta	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
134	L	DIII	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
135	L	DIII	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
136	L	DIV/S1	Swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
137	L	DIV/S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
138	P	DIII	Swasta	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
139	P	DIV/S1	Swasta	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30

140	L	SMA	Wirausaha	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
141	L	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
142	P	DIV/S1	Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
143	P	DIII	Swasta	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
144	L	DIV/S1	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
145	L	SMA	Pelajar	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
146	L	SMA	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	2	32
147	P	DIV/S1	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
148	L	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
149	L	SMA	Wirausaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
150	P	DIII	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
151	P	SMA	Swasta	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
152	L	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
153	L	DIV/S1	Swasta	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
154	P	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
155	P	SMA	Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
156	L	DIII	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
157	L	SMA	Wirausaha	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32
158	L	SMA	Wirausaha	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
159	P	DIII	Swasta	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
160	L	DIV/S1	Swasta	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34



161	L	SMA	Wirausaha	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
162	L	SMA	Wirausaha	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
163	L	SMP	Wirausaha	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
164	P	DIV/S1	Swasta	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
165	L	DIII	Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
166	L	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
167	L	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
168	P	DIV/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
169	P	DIV/S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
Σ Nilai Per Unsur Pelayanan				594	568	577	646	583	574	588	593	646	5369
IKM Per Unsur				3,51	3,36	3,41	3,82	3,45	3,40	3,48	3,51	3,82	3,53
Nilai Kompersi				87,87	84,02	85,36	95,56	86,24	84,91	86,98	87,72	95,56	88,25
Kategori				B	B	B	A	B	B	B	B	A	
IKM Unit Pelayanan												3,53	88,25
Mutu Pelayanan												B	
Kinerja Unit Pelayanan												Baik	

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



