



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2025

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

KATA PENGATAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tri Wulan I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat penyediaan layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Tanjung Jabung Barat

M. HAVIZ, SE

Pembina Tk. I

NIP. 19740613 199602 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar -----	i
Daftar Isi -----	ii
 BAB I : PENDAHULUAN-----	
1	
1.1 Latar Belakang-----	1
1.2 Dasar Hukum -----	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan -----	3
1.4 Manfaat-----	4
1.5 Hasil yang ingin dicapai -----	4
 BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN -----	5
2.1 Ruang Lingkup-----	5
2.2 Tahapan Kegiatan Survey -----	5
2.2.1 Persiapan -----	5
2.2.2 Pengumpulan data -----	7
2.2.3 Pengelolaan dan Analisis Data-----	7
2.2.4 Penyusunan Laporan -----	8
2.2.5 Upaya Perbaikan-----	8
 BAB III : HASIL PENGUKURAN-----	8
3.1 Hasil Pengukuran-----	8
3.2 Kategorisasi-----	10
 BAB IV : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI-----	13
4.1 Kesimpulan-----	13
4.2 Rekomendasi -----	14
 LAMPIRAN - LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Masih kurang maksimalnya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah. Masih terjadinya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Tuntutan di era otonomi daerah dalam rangka Reformasi Birokrasi sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat

melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah membuat peraturan tentang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang telah diperbaharui yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2024 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tri Wulan I, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat terus melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Unit Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
6. Peraturan Daerah Kabupaten 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
7. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

1.4. Manfaat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Tersedianya data mengenai perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai.

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat, melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Kegiatan tersebut berlangsung pada Tri Wulan I Tahun 2024 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan meminta kepada pemohon perizinan mengisi kuesioner yang terdapat pada Survei Kepuasan Masyarakat online dengan alamat <http://skm.tanjabbarkab.go.id> pada saat mengambil naskah perizinan dan/ atau nonperizinan di Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

2.2. Tahapan Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tahapan dimulai dengan pengumpulan data, kemudian pengolahan dan analisis data, dilanjutkan dengan penyusunan laporan hingga upaya perbaikan yang dilaksanakan secara terus menerus. Seperti terlihat pada Gambar 1 berikut :



2.2.1. Persiapan

Adapun aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pembahasan Kuesioner Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Unit Pelayanan Publik.

2. Rapat Internal secara berkala oleh tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat, untuk pembahasan hasil survey dan tindak lanjut hasil Survey IKM serta menyusun jadwal pengumpulan data.
3. Rapat Internal Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahap untuk pembahasan mengenai kendala-kendala di lapangan dalam pelaksanaan Survey IKM dan Briefing kepada para interviewer (petugas front office) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif yaitu :

a). Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b). Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan di Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

c). Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

2.2.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan/ pemohon yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada periode Januari sampai dengan Maret 2025, dengan jumlah responden adalah 239 (dua ratus tiga puluh sembilan) orang/responden.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Unit Pelayanan

Publik. Sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/ lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting dalam menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.2.5. Upaya Perbaikan

Laporan yang disusun dari hasil survey dan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat akan dilakukan evaluasi. Setelah mengevaluasi hasil laporan yang tersusun maka akan dilakukan upaya-upaya perbaikan atas unsur-unsur apa saja yang masih kurang, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan perizinan yang diberikan di Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1. Hasil Pengukuran

Dari keseluruhan kuesioner 239 (dua ratus tiga puluh sembilan) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Unit Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
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. Kategorisasi

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

N	UNSUR PELAYANAN	NRR
1	Persyaratan	3,724
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,711
3	Waktu Penyelesaian	3,632
4	Biaya/Tarif	3,653
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,686
6	Kompetensi Pelaksana	3,686
7	Perilaku Pelaksana	3,762
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,678
9	Sarana dan prasarana	3,941

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diterima untuk beberapa jenis layanan perizinan yang telah dilaksanakan di Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan telah dicapai 31 responden maka dapat dilakukan perhitungan. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap jenis pelayanan yang telah mencapai 239 responden maka diperoleh hasil skor rata-rata **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 92,050** dengan angka Indeks sebesar 3,682 maka dapat

disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100.

Berdasarkan hasil laporan survey IKM yang telah dilakukan sebelumnya kinerja unit pelayanan di Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat selalu berada dalam mutu pelayanan sangat baik. Untuk itu kualitas dan mutu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga semakin baik. Selain itu juga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan internal terutama pada SDM yang memberikan pelayanan guna meningkatkan kompetensi dan kualitas Pelayanan sehingga dapat menjadi seperti yang diharapkan oleh masyarakat banyak.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah walaupun nilai rata-rata semua unsur menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Selain itu, untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diatas 88,31 dengan mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**.

Untuk itu sangat penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan guna perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil survey ini kesemua unsur pelayanan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan terus meningkat. Namun demikian, masih ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan yakni :

- a. Waktu Penyelesaian (NRR 3,653)
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,632)

Berdasarkan hasil survey IKM yang telah dilakukan secara terus menerus maka dipandang perlu untuk mengadakan beberapa upaya perbaikan kinerja pelayanan perizinan khususnya kepada **Waktu Penyelesaian dan Sistem, Mekanisme, dan**

Prosedur yang menunjang prinsip-prinsip etika pelayanan prima dan dapat bekerja dengan hati melayani masyarakat yaitu :

1. **Disiplin** dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moral serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. **Cepat** dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggungjawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
3. **Tegas** dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.
4. **Sopan** dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.
5. **Ramah dan simpatik** dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.
6. **Adil/tidak diskriminatif** dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
7. **Terbuka dan jujur** dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
8. **Loyal** dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
9. **Sabar** dilakukan dengan cara menahan emosi apabila muncul pernyataan dan atau perilaku pengguna jasa layanan publik yang dapat menyinggung perasaan dan atau menciptakan kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan publik.
10. **Kepatuhan** dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.

11. **Teladan** dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.
12. **Komunikatif** dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.
13. **Kreatif** dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
14. **Bertanggung jawab** dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undang.
15. **Objektif** dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Hal ini agar dapat mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan yang berorientasi untuk meningkatkan minat dan realisasi Investasi Dunia Usaha pada pembangunan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat berkomitmen melakukan percepatan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan berlaku dengan secara prima yang diharapkan berujung kepada capaian akuntabilitas pelayanan publik yang mencakup biaya, waktu, proses dan produk untuk mencapai misi Kabupaten Tanjung Jabung Barat **BERKAH MADANI** (**B**erkualitas, **E**konomi maju, **R**eligius, **K**ompetitif, **A**man, **H**armonis, dan **M**andiri Berinovasi).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan periode Januari s.d Maret 2025, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di

antara 88,31 – 100,00 Nilai IKM yang diperoleh yaitu: **pada 9 unsur pelayanan = 92,050 yaitu SANGAT BAIK.**

2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah **sarana dan prasarana (NRR 3,941)** dan yang dianggap kurang memuaskan adalah **Sistem, Prosedur, dan Mekanisme (NRR 3,632).**
3. Nilai Rata-Rata kesemua unsur telah mencapai 3,682 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada Triwulan I tahun 2025 umumnya baik. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (dua) unsur yang perlu diperbaiki dan di tingkatkan. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - a. Waktu Penyelesaian (NRR 3,653)
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,632)

4.2. Rekomendasi

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan melakukan inovasi-inovasi untuk perbaikan guna meningkatkan kinerja pelayanan untuk beberapa unsur yang rendah.

1. Upaya Peningkatan Unsur Nilai Rata-Rata setiap unit pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa langkah berikut :
 - a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terutama terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Upaya ini dapat dilakukan dengan menanamkan budaya kerja dan etika pelayanan kepada petugas sehingga dapat lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja. Serta perlu diberikan *rewards* atas kinerja pelayanan petugas.

- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dalam mengurus perizinan dengan prosedur perizinan yang mudah dan memaksimalkan penyelesaian perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur.
 - d. Perlu menanamkan kesadaran dan kedisiplinan budaya antri baik kepada petugas maupun kepada masyarakat pengguna layanan sehingga pemohon dapat dipanggil sesuai dengan nomor urut antrian secara adil dan profesional dengan motivasi melayani.
2. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
3. Berdasarkan hasil survey IKM yang telah dilakukan secara terus menerus maka dipandang perlu untuk mengadakan beberapa upaya perbaikan kinerja pelayanan perizinan khususnya kepada **Penataan SDM Aparatur** yang menunjang prinsip-prinsip pelayanan prima dan dapat bekerja dengan hati melayani masyarakat (beradab, tanggap, empati, ikhlas dan selalu berusaha menjadi lebih baik). Agar dapat mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan yang berorientasi untuk meningkatkan minat dan realisasi Investasi Dunia Usaha pada pembangunan Kabupaten Tanjung Jabung Barat menuju Kota Bersama dengan percepatan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan berlaku dengan secara prima yang diharapkan berujung kepada capaian akuntabilitas pelayanan publik yang mencakup biaya, waktu, proses dan produk untuk mencapai Kabupaten Tanjung Jabung Barat BERKAH MADANI (**B**erkualitas, **E**konomi maju, **R**eligius, **K**ompetitif, **A**man, **H**armonis, **M**andiri berinovasi).

Menampilkan Semua data

Cari...

RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
ABDUL RAJAQ PULUNGAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
AE DWI PUTRI FRIMA	NAKES	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
AGUS SAFRIDA, Am.Kep	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
AHMAD ZIKRIWILDAN ALBAR, S.Tr.Kes	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
AMILAH	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
AMILAH	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
AMIN AHYAR	NAKES	4	4	3	2	3	3	4	4	4	31
ANDHIKA HERLANGGA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ANDRI AFRIZES DENI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ANGGUN PERTIWI	NAKES	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
ANITA CAROLINA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ANITA MAGDA SARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
APSARI PUTRI	NAKES	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
ARIES SANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ARIHTA BR KARO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ARYANDA ZERLYA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ASMIDAH, Am.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ASNITA LYLYS SENJA, AM.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ASRIANTO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ASTRI WINDYA SARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ASTRID HARVINDRA	NAKES	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
ATIKA	NAKES	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
ATTIKA AYU PUTRI MAYANG SARI, S.Fis, Ftr	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
ATUR MELDA SURYANI RAJAGUKGUK	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
BASRI. D	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
Bdn. AGUS FITRI SIANTURI, S.Tr.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Bdn. DELIMASARI, S.Keb	NAKES	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
Bdn. DENOK SARMIASIH, S.Keb	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
Bdn. DWI ARYENI FITRI, S.Tr.Keb	NAKES	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
Bdn. FITRAH MULYANA, S.ST	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Bdn. LAMRIA SILITONGA, S.Tr.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Bdn. MAHMUDAH HARDIAN, S.Tr.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Bdn. MARIAM BINTI ABDURRAHMAN, S.Tr.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Bdn. ANGGUN MAWADDAH PUTRI, S.Tr.Keb	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
BOYKE SITOMPUL	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
CORNELISA MELA PUSPITA SARI	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
CORNELISA MELA PUSPITA SARI	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
DESY RATNA SARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
DEVI NOVITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
DEWI JULIANTI	NAKES	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
DIAN HASRIWULAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
DICKI CANDRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ nilai/Unsur		890	887	868	873	881	881	899	879	942	8,000
NRR/Unsur		3.724	3.711	3.632	3.653	3.686	3.686	3.762	3.678	3.941	

RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
✕ DOLI NAPRIADI LOVA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ DOVITA SEPRIYANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. ABDURRAHMAN ARSYAD AS.SIDDIQI, Sp.A	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. ABDURRAHMAN ARSYAD AS.SIDDIQI, Sp.A	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. ABDURRAHMAN ARSYAD AS.SIDDIQI, Sp.A	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. DEFRI HALASAN DOLOKSARIBU	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. EASTI VISHIARA AMDELY	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. FARINA SEPTIANA	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
✕ dr. FARINA SEPTIANA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. LENNI EVI KRISTINA NAPITUPULU	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. LENNI EVI KRISTINA NAPITUPULU	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ dr. NADILLA EFRINANDA PUTRI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
✕ dr. REWINA LIYOLA BR. HOMBING	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
✕ DWI ARIYANI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
✕ DWI AYU LIANA SAPUTRI	NAKES	3	4	3	3	3	3	4	2	4	29
✕ DWI YULIANI SENTOSA	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
✕ EDIANTO	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
✕ EDIANTO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ EKA HANDAYANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ EKA SETIYA HANDAYANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ EKA SISKI ANDRIANI, Am.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ ENI LISSETIAWATI, Am.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ ERIN SARITA	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
✕ ERLIZA AGUSTINA	NAKES	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
✕ ESMINAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ ESMINAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ ESTY SULISTYANINGSIH, A.Md.Keb	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
✕ ESTY SULISTYANINGSIH, A.Md.Keb	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
✕ EVA FESOLINA MAY CHANDRA SIREGAR, S.Tr.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ EVA MARIA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ FAJRI PRATAMA MZ	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
✕ FAKRA SARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ FATIMA MAULIDINA FAJRIAN	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
✕ FATIMA MAULIDINA FAJRIAN	NAKES	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
✕ FEBRI KUSNADI, Am.Kep	NAKES	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32
✕ FISRI ENJILIA IDRIS	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ FITA PRATIWI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
✕ FITA PRATIWI	NAKES	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
✕ FITRI YANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ GRASELLA TIURMA TOHANG	NAKES	2	2	3	3	2	3	3	3	4	25
✕ GUSTINA KUSUMANINGRUM	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
✕ HABIBAH	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
✕ HAIRUL SETYONINGSIH, Am.Keb	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
✕ HAJI ASNI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ nilai/Unsur		890	887	865	873	881	881	899	879	942	8,000
NRR/Unsur		3.724	3.711	3.632	3.653	3.686	3.686	3.762	3.678	3.941	

RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
HAMDATUL BAHRAIN, A.Md.keb	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
HARI JEMAT RAMADHAN PUTRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
HARI JEMAT RAMADHAN PUTRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
HARLIN FEBRIANTY	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
HASNAWATI	NAKES	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
HIKMAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
HOTMA ULINA PURBA	NAKES	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
HUSNUL FATIMAH, Am.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ICE KRISNALI	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
IKA ILYANA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
INDAH BUDIARTI, A.Md.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
INDAH KHAIRUNNISA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
INDAH PRATIWI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
IRMA SUSANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
IRMA SUSANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ISNA WINDA	NAKES	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
IZAZ FAUZI	NAKES	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
JAMES BUTAR BUTAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
KAHAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
KAMARIAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
KASMIDA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
KHAIRUNNISA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
KHOTIMATUL KHUSNA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
LIA YULIANA	NAKES	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
LIDIA AFRIDA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
LITARIA SIANIPAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
M. FACHREZA SAPUTRA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
M. GHUFRON ARRASYID	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
M. HERY THREE SYUKMA RAMADHAN.D	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
M. PUTRI DIANA S	NAKES	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27
M. PUTRI DIANA S	NAKES	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25
MARHANI FEBRIYANTI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
MARIA CHRISTINA SARIOWAN	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
MARSA ULINA SILABAN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MARTINA EKA PUTRI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MARWANTI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MEGAWATI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
MEGAWATI MANULLANG	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
MEITY YANE BORORING	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MELA ARYA NEVA BELAHI RS, AM.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MINDO SIBARANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MISNAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MONALISA.Y	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
MUHAMAD SOLEH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ nilai/Unsur		890	887	868	873	881	881	899	879	942	8,000
NRR/Unsur		3.724	3.711	3.632	3.653	3.686	3.686	3.762	3.678	3.941	

RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
MUSTIKA SABDO RINI	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
MZ. FAKHRURAZI	NAKES	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
NEFRINDA MEAGESI	NAKES	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27
NELPA NELITA	NAKES	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
NETTY ANNA PERA BR.TAMPUBOLON, Amd.Kep	NAKES	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
NOVA SELVIA SYAFNI	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
NOVITA YUNINDA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
NOVITA YUNINDA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
Ms. ADE IRMA SURYANI, S.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Ms. ARIILA DELTI, S.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Ms. DEFIE KUSUMI, S.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Ms. EKO HERRY SETYAWAN, S.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Ms. IDHIYATURRAHMI, S.Kep	NAKES	2	2	2	1	3	3	3	3	3	22
Ms. MELI ANGRAINI, S.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Ms. PUTRI ANGGRAININGSIH, S.Kep	NAKES	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
Ms. RESITA SIMANGUNSONG, S.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Ms. YUNI ERITA SARI, S.Kep	NAKES	3	2	1	1	2	3	3	2	3	20
NUR ASIAH	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
NUR AZIMA	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
NUR BAITI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
NUR FITRI YANA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
NUR LAILI, Am.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
NUR TETTY	NAKES	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
NURHUDA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
NURIAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
NURIAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
NURITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
NURYANA	NAKES	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
OKI JULIA SYAFITRI, S.Tr.Keb	NAKES	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
PIDIATUN RAHMAH	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
PUTRI JUWITA DEWI, A. Md. Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
PUTRI MUTIARA SUCI, S.ST	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
RAMAYA ERITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
RANTI OKTRILASA, Am.Kep	NAKES	3	2	2	2	4	3	3	2	3	24
RATI ELVIA	NAKES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
RATNA JUITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
RESELIA EKA PUTRI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
RICA NOVITA BR SITEPU	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
RISA RISTIKA	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
ROFFINA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ROHIMAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ROSHASMIKAWATI	NAKES	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
RUDIANSYAH	NAKES	4	4	2	3	4	4	4	4	4	33
RUSTANTI NINGSIH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ nilai/Unsur		890	887	868	873	881	881	899	879	942	8,000
NRR/Unsur		3.724	3.711	3.632	3.653	3.686	3.686	3.762	3.678	3.941	

RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
RUSYDAH, Amd.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
SAFRIDA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SANDRA JUWITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SANTI PERONIKA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SARI HERAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SARI HERAWATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SARINAH RINAWATI BUTAR BUTAR	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SERLITA LILIANA	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
SHELLY DARMIATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SHELLY DARMIATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SHELYNA PUTRI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SHERINA ARTHAMI	NAKES	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
SILVIA NOPRA NASTI, S.S.T	NAKES	4	4	3	3	4	3	4	0	4	3
SITI AFNIJAR	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
SITI AMINAH	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SITI FATONAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SITI MUNAWARAH	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SITI MUNAWAROH, AMKG	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SITI MUZAIYANAH	NAKES	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
SITI RITA FITRI, Amd.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SITTI JUNIWATI FATIMAH SJAH ALAM	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SOFIA ANITA TANJUNG	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SOFIATY SIMANJUNTAK	NAKES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
SRI ASTUTI, Am.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SRI WAHYUNI, Amd.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SUCI MUTIA ARINI	NAKES	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
SUCI PURNAMA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SUGIH HARIESTY	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJI RAHAYU	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SUMIATI	NAKES	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
SYAHARUDDIN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
SYARUL RAMADAN	NAKES	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
TISYA RAHMAYANTI	NAKES	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3
TWO RENKO YUDO PURNOMO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
UMI SUSANTI	NAKES	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
USNAH N SAFITRI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
VENNI BUDI ROSILAWATI, Am.Kep	NAKES	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
VEVI YULIANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
VINDA HAGRAMIDA	NAKES	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
WAHYUDI FIDDIN	NAKES	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
WAHYUNI, A.Md	NAKES	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
WASITO	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
WELNITA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Σ nilai/Unsur		890	887	968	873	881	881	899	879	942	8,
NRR/Unsur		3.724	3.711	3.632	3.653	3.686	3.686	3.762	3.678	3.941	

RESPONDEN	IZIN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
WIDYA ANDRIANI	NAKES	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
WIRA INDRIANI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
YENI ANGGRAENI, Am.Kep	NAKES	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24
YESI ANDRIANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YOCI PEBRUARINA ELFRIDAYANTI S, AM.Keb	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YOZA FRANOLA.Z	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YULI INDRİYATI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YULIA HERTIKA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YULIA SUNDARI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YULIANA YUSDA	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YULIANA, Amk	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YULIMA	NAKES	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
YULİYATI KIROMAH, A.Md.Keb	NAKES	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
YUNI WULANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YUNI WULANI	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
YUNITA SAFITRI	NAKES	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
YUNITA SANFITRI	NAKES	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
YUSNIAR TAMPUBOLON, Am.Keb	NAKES	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
ZONA RIMAPEMBERIANI	NAKES	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
ZULKARNAIN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ZULKARNAIN	NAKES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σ nilai/Unsur		890	887	868	873	881	881	899	879	942	8,000
NRR/Unsur		3.724	3.711	3.632	3.653	3.686	3.686	3.762	3.678	3.941	
NRR Tertimbang/Unsur		0.410	0.408	0.399	0.402	0.405	0.405	0.414	0.405	0.434	3.682

Menampilkan 1 s/d 239 dari 239 data

Sebelum **1** Sesudah

Keterangan :

U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
NRR/Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang/Unsur	=	NRR per unsur x 0,11
IKM Unit Pelayanan	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3.724
U2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.711
U3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.632
U4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.653
U5	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi system pelayanan yang diberikan?	3.686
U6	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan?	3.686
U7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi system layanan?	3.762
U8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.678
U9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk konsultasi atau menyampaikan pengaduan/saran?	3.941

SKM UNIT PELAYANAN :

92.050

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99
E (Sangat Tidak Baik)	: 0,00 - 24,99

NILAI IKM

MUTU PELAYANAN

92.050 A SANGAT BAIK