



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 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 II 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----- 3

1.5 Hasil yang ingin dicapai ----- 4

BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN ----- 4

2.1 Ruang Lingkup----- 4

2.2 Tahapan Kegiatan Survey ----- 4

2.2.1 Persiapan ----- 5

2.2.2 Pengumpulan data ----- 6

2.2.3 Pengelolahan dan Analisis Data----- 7

2.2.4 Penyusunan Laporan ----- 7

2.2.5 Upaya Perbaikan----- 7

BAB III : HASIL PENGUKURAN----- 7

3.1 Hasil Pengukuran----- 7

3.2 Kategorisasi----- 9

BAB IV : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI----- 12

4.1 Kesimpulan----- 12

4.2 Rekomendasi ----- 12

LAMPIRAN – LAMPIRAN

- Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat----- 15

- Rekapitulasi saran Masyarakat/Responden ----- 20

- Rekapitulasi Responden ----- 25

- Hasil Survey ----- 30

- Grafik Persentase Mutu Pelayanan ----- 31

- Persentase Data Responeden Berdasarkan Pendidikan ----- 32

- Persentase DataRreponden Berdasarkan Pekerjaan ----- 33

- Persentase Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ----- 34

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 2025 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tri Wulan II, 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 Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 26 tahun 2022 tentang Pendelegasian wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
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 II 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 April sampai dengan Juni 2024, dengan jumlah responden adalah 71 (tujuh puluh satu) 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 terstandarisasi 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 (71 responden) 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

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
1.	Persyaratan	3,813
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,582
3.	Waktu Penyelesaian	3,407
4.	Biaya/Tarif	3,978
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,824
6.	Kompetensi Pelaksana	3,857
7.	Perilaku Pelaksana	3,923
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780
9.	Sarana dan prasarana	4,000

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 91 responden maka dapat dilakukan perhitungan. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap jenis pelayanan yang telah mencapai 91 responden maka diperoleh hasil skor rata-rata **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 94,807** dengan angka Indeks sebesar 3,792 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 3,407)
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,582)

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** 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** (Berkualitas, Ekonomi maju, Religius, Kompetitif, Aman, dan Harmonis).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan periode April s.d Juni 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 = 94,807 yaitu SANGAT BAIK.**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah **unsur sarana prasarana (NRR 4)** dan yang dianggap kurang memuaskan adalah **Waktu Penyelesaian (NRR 3,407).**
3. Nilai Rata-Rata kesemua unsur telah mencapai 3,792 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada Triwulan II 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 3,407)
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,582)

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 (**B**erkualitas, **E**konomi maju, **R**eligius, **K**ompetitif, **A**man, dan **H**armonis).

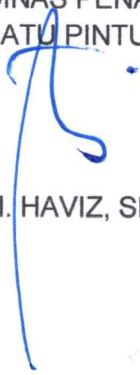
NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	4	4	3	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	4	4	3	4	4	3	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	4	3	3	4	4	3	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	3	4	4	4	4	3	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	1	4	3	3	3	3	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
NILAI Unsur	347	326	310	362	348	351	357	344	364
NRR Unsur	3.813	3.582	3.407	3.978	3.824	3.857	3.923	3.78	4
NRR Tertimbang Per-Unsur	0.423	0.398	0.378	0.442	0.424	0.428	0.435	0.42	0.444
JUMLAH IKM NRR TERTIMBANG : 3.792 IKM UNIT PELAYANAN : 94.807									

MUTU PELAYANAN

A (Sangat Baik)	88.31-100
-----------------	-----------

3 Juli 2025
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE

REKAPITULASI SARAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

Dari Bulan April Sampai Juni 2025

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
1	26/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
2	26/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tetap Memberi Pelayanan Terbaik
3	26/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Ditingkatkan Lagi
4	26/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Mohon Dapat Dipertahankan Kualitas Pelayanan
5	26/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Ditingkatkan Pelayanan Nya
6	26/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Lanjutkan Yang Terbaik
7	26/06/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Pelayanan Sudah Baik
8	26/06/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Pertahankan Pelayanan Nya
9	13/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sangat Baik Dan Tingkatkan Lagi
10	12/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik, Pertahankan
11	12/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Ditingkatkan Lagi Pelayanan Nya
12	12/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Membantu
13	11/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik, Terima Kasih
14	05/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanan
15	05/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
16	02/06/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Pertahankan
17	26/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sangat Cepat, Ramah Dan Sangat Mudah Persyaratan Nya

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
18	26/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sangat Cepat, Ramah Dan Sangat Mudah Persyaratannya
19	26/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Sangat Membantu
20	26/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Pertahankan
21	26/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Lebih Ditingkatkan Lagi Pelayanan Nya
22	14/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik, Ditingkatkan Lagi Pelayanannya
23	14/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik Dan Terus Ditingkatkan
24	08/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Cepat
25	06/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Ditingkatkan
26	06/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanan Yang Sudah Baik
27	05/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
28	05/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tingkatkan Lagi Kualitas Pelayanan
29	05/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Semoga Pelayanan Semakin Baik Lagi
30	05/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanan Nya
31	02/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Ditingkatkan Lagi
32	02/05/2025	izin operasional untuk pendidikan anak usia dini (paud) dan taman kanak-kanan (tk)	Alhamdulillah, Pelayanan Nya Sangat Baik
33	02/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Membantu
34	02/05/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Mohon Dipertahankan
35	29/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Sangat Membantu
36	29/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tetap Dipertahankan Pelayanannya
37	29/04/2025	nomor induk berusaha	Pelayanan Baik Dan Ramah

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
		(nib)	
38	29/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Ditingkatkan Lagi Agar Semakin Baik
39	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Ditingkatkan Lagi Pelayanan Nya
40	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Memuaskan
41	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Membantu
42	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
43	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Ditingkatkan
44	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik, Terima Kasih
45	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Semoga Kedepannya Lebih Baik Lagi
46	24/04/2025	izin kerja praktek/ dokter hewan	Semoga Pelayanannya Semakin Baik Lagi
47	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Sangat Membantu
48	24/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Terus Ditingkatkan
49	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Sangat Membantu
50	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Cukup Baik
51	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Mudah
52	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Sangat Mempermudah
53	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
54	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
55	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Semoga Dapat Ditingkatkan Lagi
56	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanannya

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
57	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Ditingkatkan Lagi
58	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Nya Baik Dan Ditingkatkan Lagi
59	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Pertahankan
60	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Agar Pelayanan Semakin Baik Lagi
61	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik
62	23/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Ditingkatkan Lagi Pelayanannya
63	22/04/2025	izin kerja/ praktek bidan	Sudah Cukup Baik
64	22/04/2025	izin kerja praktek/ dokter hewan	Pelayanan Baik Dan Cepat
65	22/04/2025	izin kerja/ praktek bidan	Semoga Pelayanan Dapat Terus Dipertahankan
66	22/04/2025	izin kerja tenaga sanitarian	Pelayanan Sudah Baik
67	22/04/2025	izin kerja/ praktek perawat	Sangat Baik
68	22/04/2025	izin kerja/ praktek bidan	Pelayanan Baik Dan Cepat
69	22/04/2025	izin kerja/ praktek perawat	Pelayanan Sangat Baik
70	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanannya Sangat Membantu
71	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sangat Baik, Tetap Dipertahakan
72	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Berharap Lebih Baik Lagi
73	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tingkatkan Lagi Pelayanannya
74	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Pertahankan Yang Baik
75	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Memuaskan
76	22/04/2025	izin kerja/ praktek perawat	Agar Pelayanan Semakin Baik Lagi
77	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Ditingkatkan Lagi

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
78	22/04/2025	izin kerja/ praktek bidan	Pelayanan Baik Dan Cepat
79	22/04/2025	izin kerja/ praktek bidan	Baik Dan Sangat Membantu
80	22/04/2025	izin kerja praktek apoteker	Sangat Baik Dan Pertahankan
81	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik, Pertahankan
82	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Terus Ditingkatkan
83	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Memuaskan
84	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik
85	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Memberikan Pelayanan Terbaik
86	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Sangat Membantu
87	22/04/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Ramah
88	22/04/2025	izin kerja praktek/ dokter hewan	Pelayanan Sudah Baik
89	22/04/2025	surat izin praktek dokter	Agar Pelayanan Terus Ditingkatkan
90	22/04/2025	izin kerja/ praktek perawat	Baik Dan Ditingkatkan Lagi
91	22/04/2025	izin kerja/ praktek bidan	Pelayanannya Baik Dan Cepat

3 Juli 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE

REKAPITULASI RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

Dari Bulan April Sampai
Juni 2025

NO	NAMA	JK	UMUR	NOHP	EMAIL	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS IZIN
1	Abdul Razak	L	41	082280329018	abdulbonarpate@ossnib.com	SMA	PEGAWAI SWASTA	nomor induk berusaha (nib)
2	Agus Herianto	L	45	083898507564	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
3	Agustina	P	26	085268529339	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
4	Ahmadi	L	43	082371848197	ahmadiparitdeli@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
5	Alhadis	L	23	082177126287	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
6	Ali Yusni	L	48	082175796147	aliyusni61@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
7	Amin Ahyar	L	36	085377704455	aminahyar1988@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek perawat
8	Andi Andriani	P	45	0	andrianitungkal25@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
9	Angelica	P	51	089531626890	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
10	Arbanah	P	40	082239070921	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
11	Asmah	P	47	0	rifkalizal@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
12	Basri. D	L	49	081366872711	-@gmail.com	S-1	PNS/TNI/ POLRI	nomor induk berusaha (nib)
13	Besse Junaidah	P	52	085377474455	-@gmail.com	SMP	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
14	Darin Aini Avian Putri	P	24	089675139911	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
15	Darmiyati	P	42	082241477086	fadilakbar0501@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
16	Darmiyati	P	38	082241477086	fadilakbar0501@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
17	Devi Susanto	L	30	083175756800	-@gmail.com	S-1	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
18	Dinda Septiani	P	20	085263202510	dindaseptiani2309@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
19	Dwi Aryani	P	38	085268680601	ariyanidwi255@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek perawat
20	Ekki Octora	L	35	085266788228	masglobalcv@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)

21	Elvira	P	30	082279756942	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
22	Emdahniel Firson	L	55	085211110073	firsonkimia@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
23	Fakra Sari	P	32	085718992188	fakrasari3@gmail.com	S-1	LAINNYA	izin kerja/ praktek bidan
24	Fitri Purnama Sari	P	30	085361302535	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
25	Grasella Tiurma Tohang	P	24	0895414277619	tiurmasts@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja tenaga sanitarian
26	Gustinah	P	45	085357761711	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
27	Habriansyah	L	30	085377701370	greenland_cv@yahoo.co.id	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
28	Hamsiah	P	48	083870616419	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
29	Hanafi	L	40	085377665369	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
30	Hartinah	P	41	082269961359	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
31	Hartinah	P	40	082269961359	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
32	Hasnah	P	50	082282644656	r9468713@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
33	Henny Wulandari	P	39	085938356997	y7507975@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
34	Ika Ilyana	P	30	082184736507	ikailyana1994mdf@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja praktek/ dokter hewan
35	Indah Khairunnisa	P	28	082181332705	indahkhnnns11@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek perawat
36	Irma Susanti	P	36	082186401284	susantiirma710@gmail.com	D1/D2/D3	PNS/TNI/ POLRI	izin kerja/ praktek bidan
37	Janun	P	38	0887437870161	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
38	Karisma Khadijah Diansyah Putri	P	28	081368642451	karismakhadijah79@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
39	Karya	L	44	085266469600	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
40	M. Fachreza Saputra	L	37	085266202200	reyza200488@gmail.com	PROFESI	LAINNYA	surat izin praktek dokter
41	M. Hardi	L	46	085266343532	hm8592712@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
42	M. Ridwan	L	36	085366011212	h.iwandaenk@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
43	M. Yusuf Arsyad	L	45	085231797776	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)

44	M. Yusuf Arsyad	L	46	085231797776	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
45	Marlinawati	P	55	087865638454	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
46	Melli Waty Eng	P	65	081373156340	melliwati620@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
47	Mila Damayanti	P	26	082254588896	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
48	Mintaria	L	48	081278353387	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
49	Muhammad Aqmal Zulfi Darman	L	35	083157586286	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
50	Mulya	P	55	081271243742	ma9079316@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
51	Murni Ardiansyah	L	30	085377897371	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
52	Nelpa Nelita	P	35	085355441871	nelpa350@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja praktek/ dokter hewan
53	Novita Sari Br. Sinulingga	P	35	083871897772	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
54	Nur Azima	P	39	081278912873	enof1986@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek bidan
55	Pitri	P	24	083121734815	fitriftrii88@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
56	Risa Ristika	P	24	082177130318	risaristika21@gmail.com	S-1	LAINNYA	izin kerja praktek apoteker
57	Rita	P	38	083136120997	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
58	Riza Pahlepi	L	35	083178247329	pbgsitimas123@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
59	Rosita	P	57	0	rositacatering2024@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
60	Rosmilah	P	45	089668652931	-@gmail.com	SMP	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
61	Rosmini	P	42	082373013117	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
62	Rosnita	P	42	082282108081	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
63	Rudi	L	55	085366858202	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
64	Safrah	P	35	087858976196	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
65	Saimah	P	42	083146580716	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	izin kerja praktek/ dokter hewan
66	Samsul Sagala	L	50	082280308191	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)

67	Saridah	P	41	083171108082	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
68	Sarif Hidayat	L	31	085390523457	semprulgak@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
69	Setyorini	P	48	081274324071	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
70	Shelyna Putri	P	27	085377729513	putrisesel05@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek bidan
71	Siti Aminah	P	38	082279414767	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	izin operasional untuk pendidikan anak usia dini (paud) dan taman kanak-kanan (tk)
72	Siti Fatonah	P	22	085244165208	statonh27@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek bidan
73	Siti Zahriyah	P	53	089668213175	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
74	Sofyan Abu Musohir	L	35	085266059019	sofyanabumusohir@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
75	Sri Wulandari	P	45	0	sriwulandari.150489@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
76	Sugiarto	L	41	085238089276	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
77	Supangat Eko Susilo	L	36	082239081616	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
78	Supiyanti	P	40	083816011985	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
79	Supriadi	L	25	085284712743	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
80	Susanti	P	40	0895405744264	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
81	Syarief Hidayat	L	40	081326594769	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
82	Tuti Adawiyah	P	32	081935996632	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
83	Udin	L	45	082374666929	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
84	Welnita	P	47	081240746058	welnitagustini26@gmail.com	S-1	PNS/TNI/POLRI	izin kerja/ praktek perawat
85	Wendi Yeni	P	34	081387709589	wendiyeni510@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
86	Wendra	L	40	081378194536	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
87	Widia Nurleli	P	30	082235599743	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
88	Widya Andriani	P	31	082299130450	widyaandriani08@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	izin kerja/ praktek bidan

89	Yuliana	P	40	08537761155 6	-@gmail.com	SMA	WIRASW ASTA	nomor induk berusaha (nib)
90	Yuni Fitria Sari	P	40	08523249365 5	-@gmail.com	SMA	WIRASW ASTA	nomor induk berusaha (nib)
91	Zulferdi	L	39	08218440286 4	zferdi365@gmail.com	SMP	WIRASW ASTA	nomor induk berusaha (nib)

3 Juli 2025
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE

HASIL SURVEI

April

2025

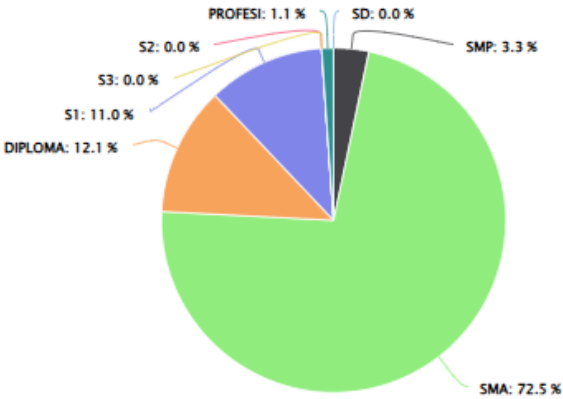
Juni

2025

Tampilkan Penilaian

NILAI IKM	DATA RESPONDEN
94.807 Mutu : Sangat Baik	Jumlah : 91 Jenis : 33 Lk / 58 Pr Kelamin Pendidikan : SD = 0 SMP = 3 SMA = 66 Diploma= 11 S1 = 10 S2 = 0 S3 = 0 Profesi = 1 Periode : 01-04-2025 s/d 30-06-2025

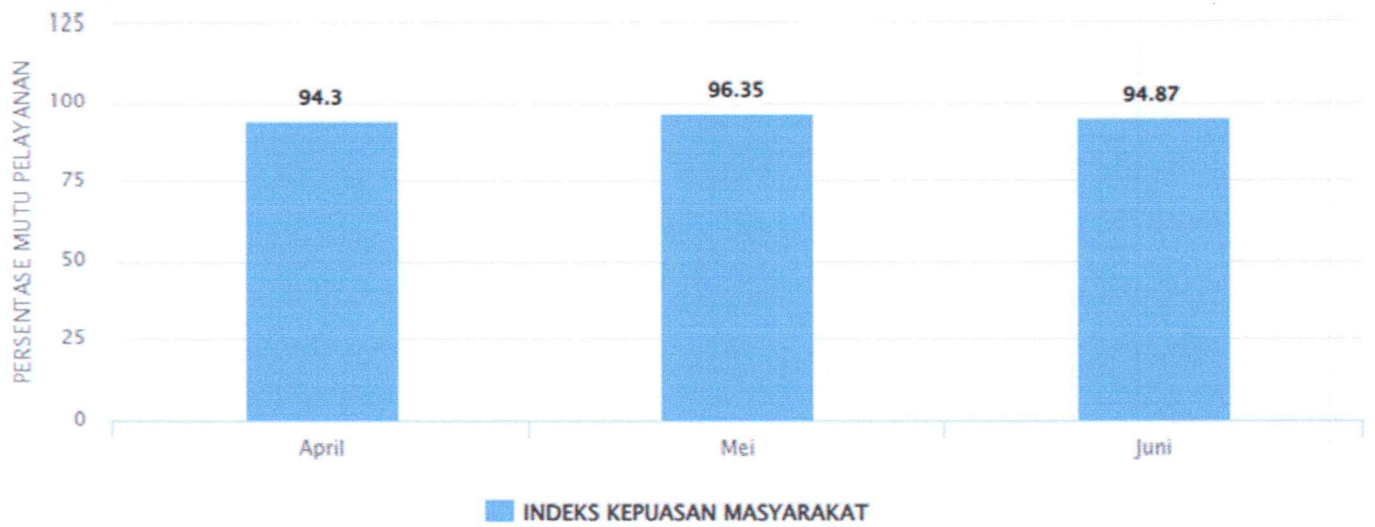
GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



Highcharts.com

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

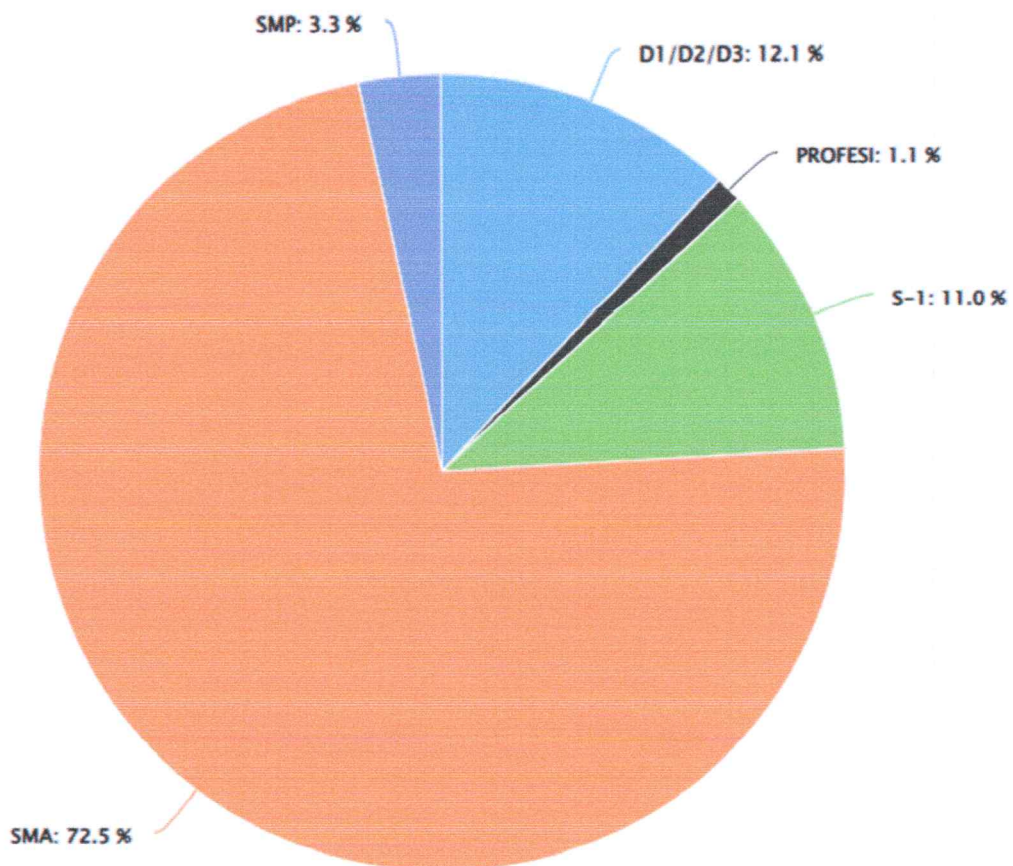
REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



3 Juli 2025
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE

DATA RESPONDEN SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

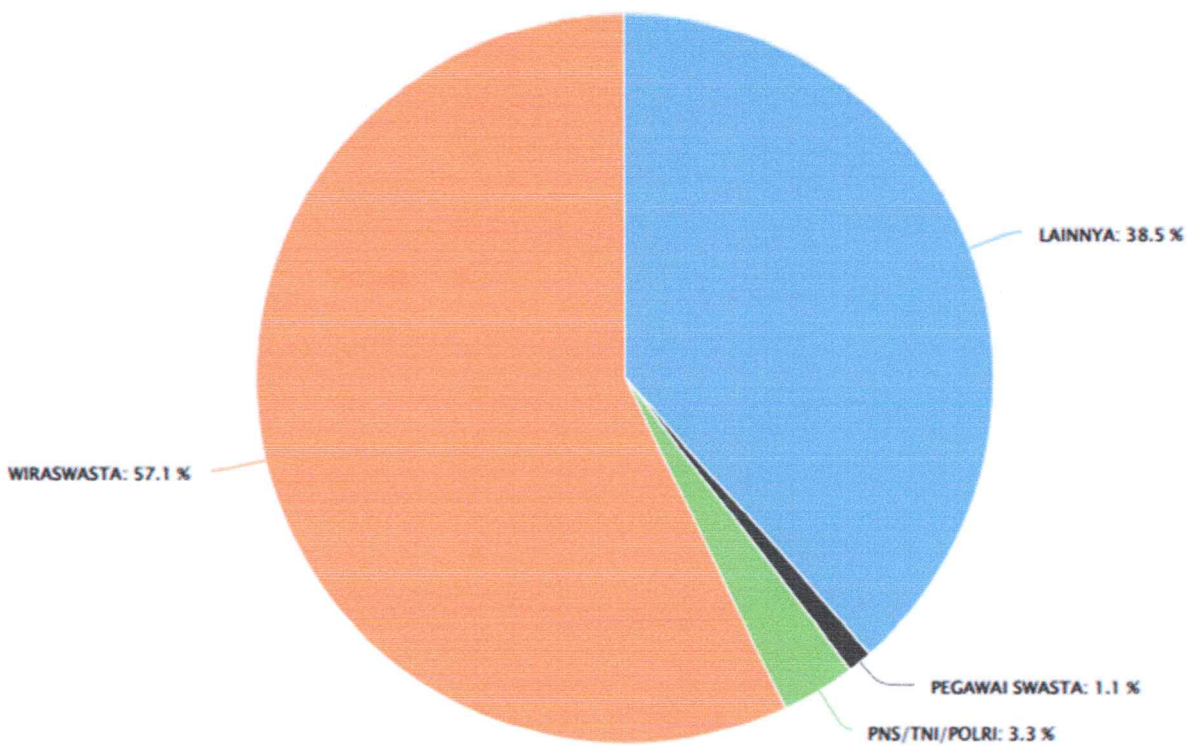


3 Juli 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE

DATA RESPONDEN SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

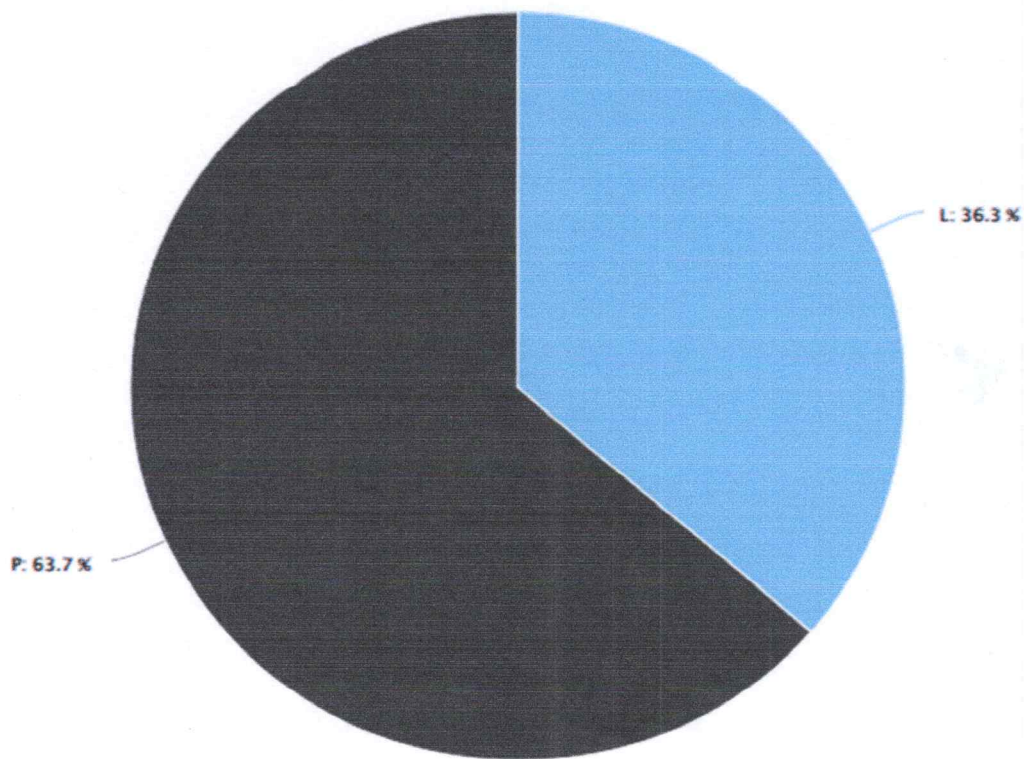


3 Juli 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE

DATA RESPONDEN SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



3 Juli 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE