



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 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 Indek Kepuasan Masyarakat Tri Wulan III 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 *AL*

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 ----- 18

- Rekapitulasi Responden ----- 21

- Hasil Survey ----- 24

- Grafik Persentase Mutu Pelayanan ----- 25

- Persentase Data Responeden Berdasarkan Pendidikan ----- 26

- Persentase Data Reponden Berdasarkan Pekerjaan ----- 27

- Persentase Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ----- 28

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 III, 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 Kepuasa 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 Juli sampai dengan September 2025, dengan jumlah responden adalah 49 (empat 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 (49 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	3,714
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,388
3.	Waktu Penyelesaian	3,306
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,673
6.	Kompetensi Pelaksana	3,653
7.	Perilaku Pelaksana	3,898
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,531
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 49 responden maka dapat dilakukan perhitungan. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap jenis pelayanan yang telah mencapai 49 responden maka diperoleh hasil skor rata-rata **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 92,028** dengan angka Indeks sebesar 3,681 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 3,306)
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,388)

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, Harmonis, Mandiri dan Berinovasi).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan periode Juli s.d September 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 = 92,028 yaitu SANGAT BAIK.**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah **unsur sarana prasarana (NRR 4)** dan yang dianggap kurang memuaskan adalah **biaya dan tarif (NRR 4).**
3. Nilai Rata-Rata kesemua unsur telah mencapai 3,681 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada Triwulan III 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 3,306)
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (NRR 3,388)

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, dan **H**armonis, **M**andiri dan **B**erinovasi).

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
NILAI Unsur	182	166	162	196	180	179	191	173	196
NRR Unsur	3.714	3.388	3.306	4	3.673	3.653	3.898	3.53	4
NRR Tertimbang Per-Unsur	0.412	0.376	0.367	0.444	0.408	0.405	0.433	0.39	0.444
JUMLAH IKM NRR TERTIMBANG : 3.681 IKM UNIT PELAYANAN : 92.028									

MUTU PELAYANAN

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

1 Oktober 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 Juli Sampai September 2025

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
1.	29/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Ditingkatkan Pelayanan Nya
2.	29/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Pertahankan
3.	29/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sangat Baik
4.	25/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Ditingkatkan Pelayanan Nya
5.	25/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Agar Pelayanan Semakin Baik Lagi
6.	23/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik
7.	23/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Pertahankan
8.	23/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
9.	23/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tingkatkan Lagi Pelayanan Nya
10.	17/09/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik
11.	20/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Semoga Pelayanan Dapat Lebih Baik Lagi
12.	20/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Membantu
13.	20/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Terus Ditingkatkan Lagi
14.	20/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik
15.	14/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tetap Pertahankan Pelayanan Yang Baik
16.	14/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik, Terima Kasih

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
17.	14/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Tingkatkan Lagi Pelayanan Nya
18.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Nya Baik Dan Memuaskan
19.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Semoga Pelayanan Semakin Baik
20.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanan Yang Baik
21.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Semoga Dapat Terus Ditingkatkan
22.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Baik Dan Ditingkatkan Lagi
23.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Membantu
24.	05/08/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik
25.	29/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Tingkatkan Lagi Pelayanan Nya
26.	22/07/2025	persetujuan bangunan gedung (pbg)	Sudah Baik Dan Tingkatkan Lagi
27.	22/07/2025	persetujuan bangunan gedung (pbg)	Pelayanan Sudah Baik
28.	22/07/2025	persetujuan bangunan gedung (pbg)	Pelayanan Sudah Baik
29.	21/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Ditingkatkan Lagi Pelayanan Nya
30.	18/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sangat Baik Dan Tingkatkan Lagi
31.	18/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanan
32.	16/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Lebih Ditingkatkan Lagi
33.	16/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Baik Dan Lebih Ditingkatkan Lagi
34.	14/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik

NO	TANGGAL	LAYANAN	SARAN
35.	14/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Sangat Baik
36.	14/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik Dan Cukup Mudah
37.	09/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pertahankan Pelayanan Yang Sudah Baik
38.	09/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Sudah Baik Dan Cepat
39.	09/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik Dan Ditingkatkan Lagi
40.	03/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sudah Baik, Pertahankan
41.	03/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sangat Ramah Dan Cepat
42.	03/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Pelayanan Sangat Cepat, Ramah Dan Sangat Mudah Persyaratannya
43.	03/07/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Sudah Baik Dan Tingkatkan
44.	03/07/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Sudah Baik Dan Tingkatkan
45.	03/07/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Sudah Baik Dan Tingkatkan
46.	03/07/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Sudah Baik Dan Tingkatkan
47.	03/07/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Sudah Baik Dan Tingkatkan
48.	03/07/2025	izin mendirikan bangunan (imb)	Sudah Baik Dan Tingkatkan
49.	03/07/2025	nomor induk berusaha (nib)	Terus Ditingkatkan Lagi

1 Oktober 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 Juli Sampai
September 2025

NO	NAMA	JK	UMUR	NOHP	EMAIL	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS IZIN
1	Abdul Muthiy	L	35	081366006249	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
2	Abdul Muthiy	L	35	081366006249	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
3	Abdul Muthiy	L	35	081366006249	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
4	Abdul Muthiy	L	35	081366006249	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
5	Abdul Muthiy	L	35	081366006249	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
6	Abdul Muthiy	L	35	081366006249	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	izin mendirikan bangunan (imb)
7	Adi Kamal	L	40	081274398971	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
8	Agnes Marisca Dian Sari	P	30	08577455660	agnesmonika959@gmail.com	S-1	LAINNYA	persetujuan bangunan gedung (pbg)
9	Agnes Marisca Dian Sari	P	30	08577455660	agnesmonika959@gmail.com	S-1	LAINNYA	persetujuan bangunan gedung (pbg)
10	Dicky Anjari	L	25	085182461440	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
11	Dinda Septiani	P	20	085263202510	dindaseptiani2309@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
12	Edi Susanto	L	43	0	semifauzan@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
13	Fatmawati	P	35	082186568571	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
14	Fitria Handayani	P	33	082298783320	fitriasumant@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
15	Gita Rahayu	P	33	081299399584	gita.rahayoe@gmail.com	PROFESI	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
16	Jumli	L	46	082350888054	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)

17	Kaspul	L	60	082376876590	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
18	Kaspul	L	60	082376876590	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
19	Kharisma Khasanah	P	21	0	setianingsihh787@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
20	Leza Servia	P	33	085377910007	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
21	Mahyuddin Mujito	L	33	082278533334	mujitomahyuddin@gmail.com	S-1	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
22	Martina Azra	P	34	083837961099	martinaazra423@gmail.com	D1/D2/D3	LAINNYA	persetujuan bangunan gedung (pbg)
23	Mary Gho	P	63	082182137746	pt.phl.tungkal@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
24	Masyitah	P	44	085379170615	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
25	Mila Damayanti	P	26	082254588896	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
26	Misran	L	31	085267815363	cvwalet93@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
27	Muhammad Nurdin	L	46	085357823292	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
28	Muhammad Zunuraini	L	25	085789816248	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
29	Mukti Ali	L	52	085264965393	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
30	Mulyadi	L	35	083133046616	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
31	Nafri Yetman	L	60	085266918019	kopdesmpserdangjaya@gmail.com	S-1	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
32	Neng Hartati	P	46	085264482671	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
33	Nova Ardila	P	33	082282594929	kopkelmerahputihrautaubadak@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
34	Nurhayati	P	50	08117499399	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)
35	Payan Sitorus	L	39	082278467026	-@gmail.com	SMP	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
36	Ponidi	L	57	085373082883	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
37	Rahmat Iksan Ramadhanu	L	21	082373061302	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)

38	Rangga Buana	L	40	085357483744	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
39	Riski Dwi Oktarini	P	25	082183174990	-@gmail.com	S-1	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
40	Safrizal	L	26	082161888861	karyagroupabc@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
41	Saipul	L	45	085273458538	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
42	Sri Yanto	L	55	085184285612	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
43	Sukemi	L	36	081213992474	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
44	Susilo	L	32	0	saputganda87@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
45	Susilo	L	32	0	saputganda87@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
46	Taufik Rahman	L	40	0	26taufikkurniawan@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
47	Taupan Resky	L	29	089668650518	-@gmail.com	SMA	WIRASWASTA	nomor induk berusaha (nib)
48	Wahyu	L	36	081369707466	-@gmail.com	S-1	PEGAWAI SWASTA	nomor induk berusaha (nib)
49	Zainal Mahpudin	L	35	082372686791	-@gmail.com	SMA	LAINNYA	nomor induk berusaha (nib)

1 Oktober 2025
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATUPINTO
M. HAVIZ, SE

HASIL SURVEI

Juli

▼

2025

▼

September

▼

2025

▼

Tampilkan Penilaian

NILAI IKM

92.028

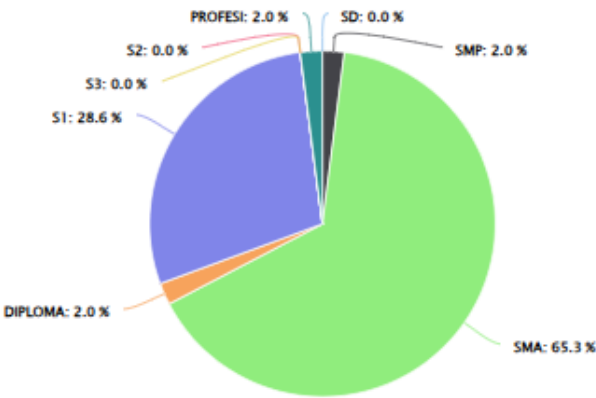
Mutu : Sangat Baik

DATA RESPONDEN

Jumlah : 49
Jenis : 33 Lk / 16 Pr
Kelamin :
Pendidikan : SD = 0
SMP = 1
SMA = 32
Diploma = 1
S1 = 14
S2 = 0
S3 = 0
Profesi = 1

Periode :
01-07-2025 s/d 30-09-2025

GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



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

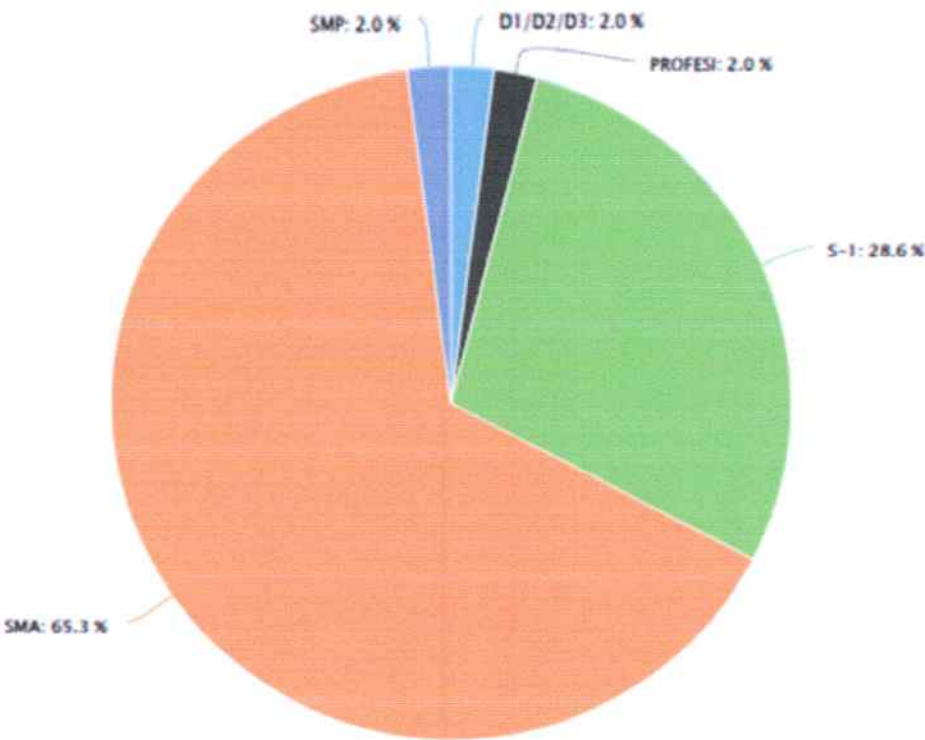
REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



highcharts.com

1 Oktober 2025
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
M. HAVIZ, SE

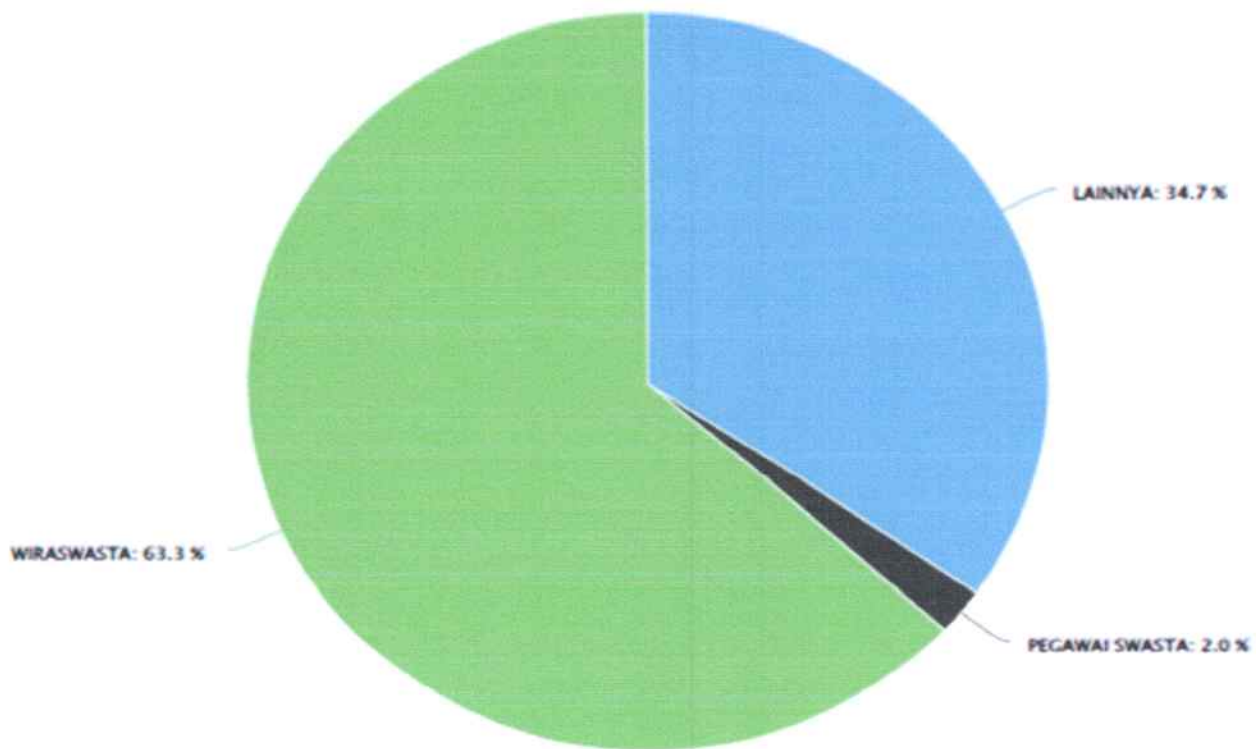
DATA RESPONDEN SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



highcharts.com

1 Oktober 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



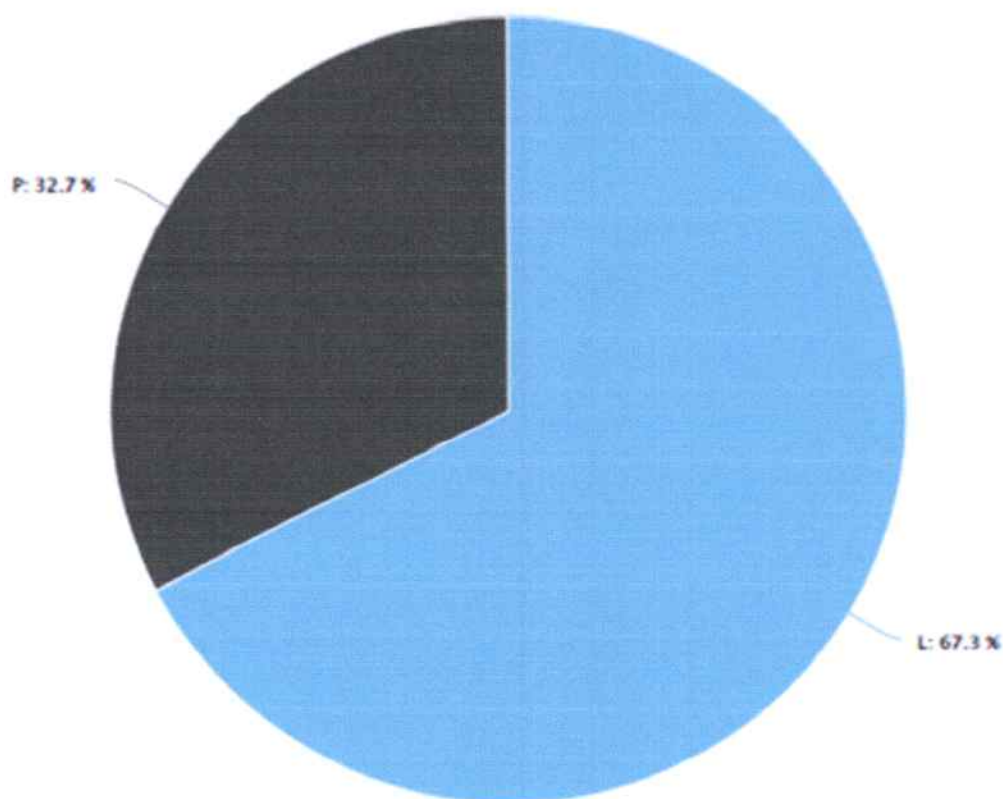
Wighcharts.com

1 Oktober 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



highcharts.com

1 Oktober 2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

M. HAVIZ, SE