



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAT (SKM) TRIWULAN 1 PERIODE JANUARI S.D MARET TAHUN 2025

**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hadirnya Pemerintah di tengah-tengah masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. Artinya Pemerintah adalah Pelayan bagi Masyarakatnya. Sayangnya angka keluhan masyarakat terhadap sistim Pelayanan Publik yang banyak dijumpai atas kinerja Pelayanan Pemerintah sebagai Penyelenggara Publik begitu tinggi sehingga seolah-olah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat Pengguna Layanan.

Banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui ruang publik seperti media massa bahkan melalui media social menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja dan pelayanan Pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum dalam UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai upaya memudahkan penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat ini mengingat jenis layanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara sangat banyak dan beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, maka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan pada DPMPSTP

Provinsi Sultra yang akan digabungkan menjadi satu laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara.

Hal ini diharapkan mampu menjawab permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik atas berbagai jenis Layanan Perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kendati dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko atau Online Single Submission (OSS) dijalankan secara online aksesnya pun bisa dilakukan dari tempat masing-masing namun kendala teknis tetap saja ada sehingga masyarakat sebagai Pelaku Usaha mau tidak mau tetap berkunjung secara tatap muka (offline) ketempat Pelayanan sehingga fasilitas Pelayanan pun tetap wajib ditingkatkan.

Dalam kesempatan ini dimanfaatkan untuk melakukan sampling pengisian kuisisioner yang dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha atau bahkan bila perlu melakukan kunjungan sekaligus merangkaikannya dengan pemberian kesempatan pada Pelaku Usaha untuk melakukan Penilaian atas Kinerja Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan;
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Public, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republic Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Public;

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah adanya hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat memberikan petunjuk dan gambaran tentang kinerja pelayanan pada unit yang melaksanakan survei.

1.4 Sasaran

Sasaran Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

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

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. *Transparan*

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. *Partisipatif*

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. *Akuntabel*

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. *Berkesinambungan*

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. *Keadilan*

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan Lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. *Netralitas*

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara, meliputi:

- Metode survei dan unsur survei,
- Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat,
- Langkah-langkah Pengolahan data, perangkat pengolah data,
- Laporan hasil penyusunan survei,
- Penyusunan jadwal,
- Pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan
- Rencana Tindak lanjut,serta
- Kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1 Devinisi Survei

Dasar dari pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif*)
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
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana**)
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana**)
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- *) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatannya dalam UU dinyatakan gratis.
- ***) Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

2.3 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (Ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 18 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada laporan ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I: Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia,

Pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitannya dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak

terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

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

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus

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

Dimana:

S = Jumlah Sampel

h^2 = lamda (factor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bias 1%,5%,10%

$N = \text{Populasi}$

$P = (\text{populasi menyebar normal}) = Q = 0,5$

$D = 0,0$

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing- masing unit pelayanan perizinan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerjalayanan.

4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

(1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

(2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4 Langkah-langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsure

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Table 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,596	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.5 Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua

hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.6 Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayan. Adapun nilai komposit (gabungan) untukn setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut:

Table 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(ax0,11) + (bx0,11) + (cx0,11) + (ex0,11) + (fx0,11) + (gx0,11) + (hx0,11) + (ix0,11) = X$$

Nilai Survei adalah Nilai Indeks (x)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar =x25=.....
(lihat table 1, nilai interval konversi)
 - b. Mutu pelayanan (lihat table 1, mutu pelayanan)
 - c. Kinerja unit pelayanan (lihat table 1)
2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7 Penyusunan Jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan lebih dengan rincian sebagai berikut:

Table 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	3 (tiga) hari kerja
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	3 (tiga) hari kerja
3.	Pengolahan Data Indeks	4 (empat) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Sultra menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (Sembilan) unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas PMPTSP Prov. Sultra, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan terpadu satu pintu Dinas PMPTSP Prov. Sultra dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2025, dilaksanakan pada jam kerja dipelayanan terpadu satu pintu dinas PMPTSP Prov. Sultra. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Table 4. Jadwal pelaksanaan SKM DPMPTSP Prov. Sultra

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	08 s.d 13 Januari 2025
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	07 s.d 11 Maret 2025
3.	Pengolahan Data Indeks	17 s.d 19 Maret 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan	20 sd 31 Maret 2025

3.2 Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon perizinan ke DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tenggara pada periode Januari sampai dengan Maret ini bervariasi setiap bulan rata-rata berkisar antara 10 s.d 20 pemohon perizinan dan nonperizinan tergantung pada kondisi baik yang akan mengajukan layanan perizinan, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen/sertifikat perizinan yang telah terbit (kondisional).

Untuk itu jika dengan memperhatikan **tabel Krejcie dan Morgan** (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 110 responden, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 86 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/pemohon perizinan maupun nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara yang dilaksanakan oleh Bidang Pengaduan DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara dan Forum Konsultasi Publik. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai dari Bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara oleh Bidang Pengaduan DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Tenggara.

3.4 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran III). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 10 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Pelayanan Persyaratan	3,700
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,400
3.	Waktu Penyelesaian	3,700
4.	Biaya/Tarif	3,600
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,700
6.	Kompetensi Pelaksana	3,600
7.	Perilaku Pelaksana	3,600
8.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,600
9.	Sarana dan Prasarana	3,500

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

1. Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata rata 3,700 (menyatakan nilai yang sangat baik);
 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,700 sudah menunjukkan nilai yang sangat baik.
 3. Selain itu dalam hal Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,700 (menyatakan sangat baik); dan
 4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan semua menunjukkan nilai baik dengan nilai rata-rata 3,400.
- b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,700 \times 0,11) + (3,400 \times 0,11) + (3,700 \times 0,11) + (3,600 \times 0,11) + (3,700 \times 0,11) + (3,600 \times 0,11) + (3,600 \times 0,11) + (3,600 \times 0,11) + (3,500 \times 0,11) = \mathbf{3,564}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,564**

- c. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,564 x 25 = 89,10**
- 2) Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**.
- 3) Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut

Table 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,596	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,00	C	Kurang Baik
3	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3.5 Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu :

- Karakteristik berdasarkan jenis kelamin,
 - Karakteristik berdasarkan Umur,
 - Karakteristik berdasarkan Pendidikan dan
 - Karakteristik berdasarkan Pekerjaan serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/ perusahaan/pengurus).
- a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki- laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini

Table 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis kelamin	Jumlah responden
1	Laki-laki	7
2	Perempuan	3
Jumlah		10

- Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan maupun nonperizinan mayoritas dilakukan
- oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 7 orang sedangkan perempuan sebanyak 3 orang. Sebaran jenis kelamin responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Sebaran Jenis Kelamin Responden

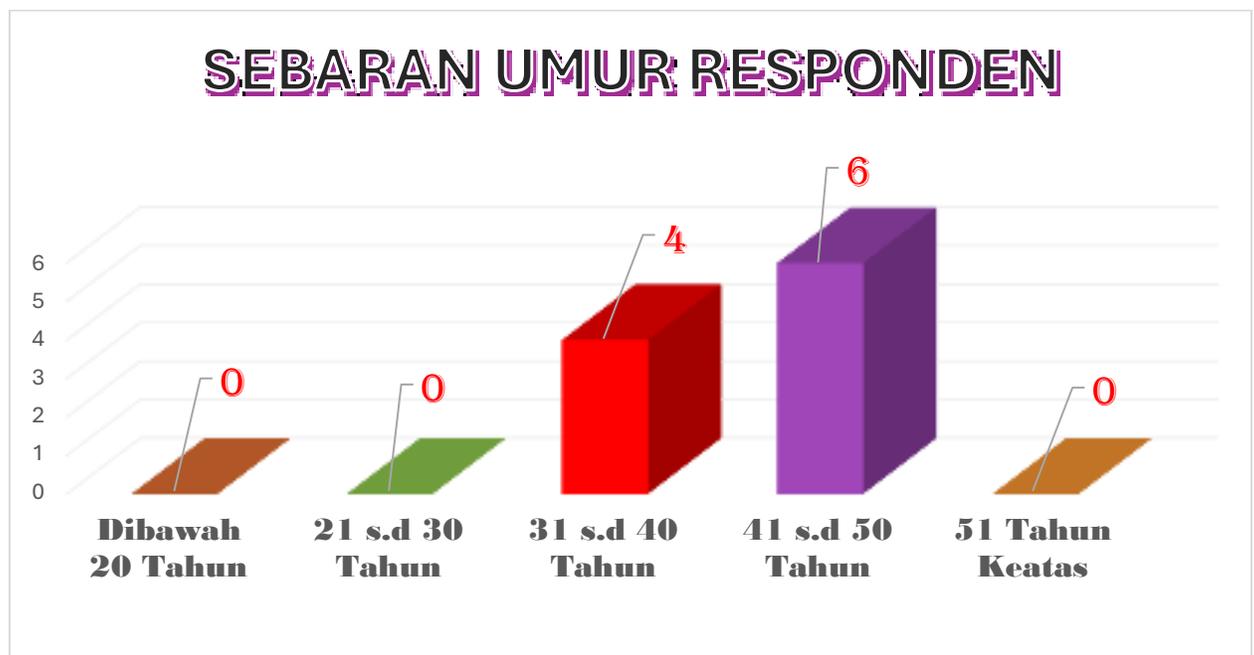
b. Responden berdasarkan umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Table 8. Reponden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 tahun	0
2	21 s.d 30 tahun	0
3	31 s.d 40 tahun	4
4	41 s.d 50 tahun	6
5	51 tahun keatas	0
6	Tidak mencantumkan umur	0
Jumlah		10

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 41 s.d 50 tahun sebanyak 6 orang, dan kelompok 31 s.d 40 tahun sebanyak 4 orang. Tidak ada responden yang tidak mencantumkan umur. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Sebaran Umur Responden

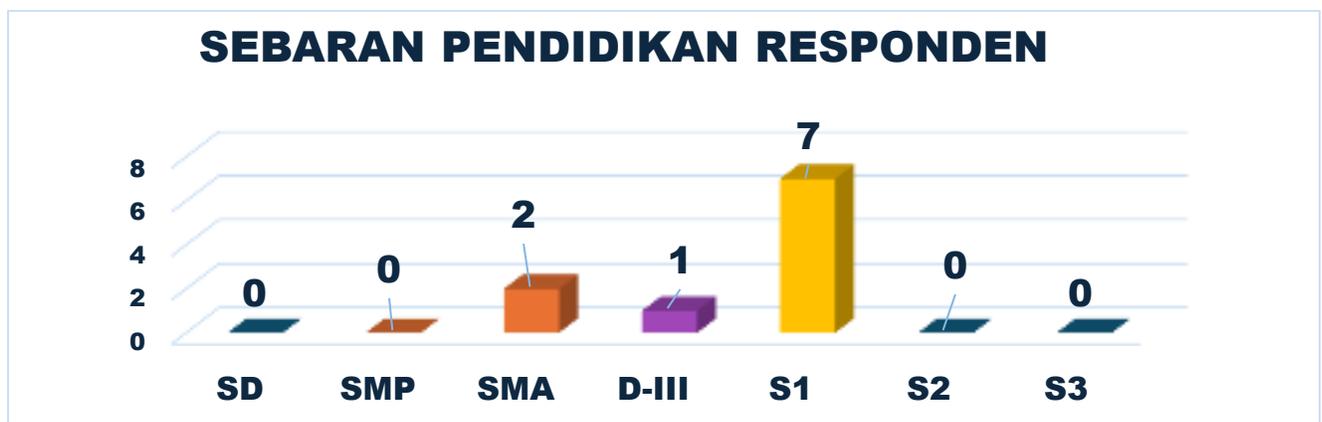
c. Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, DIII, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Table 9. responden berdasarkan jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	0
2.	SMP	0
3.	SMA	2
4.	D III	1
5.	S 1	7
6.	S 2	0
7.	S 3	0
	Jumlah	10

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan nonperizinan dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak tidak ada, SMP sebanyak tidak ada, SMA sebanyak 2 Orang, D-III sebanyak 1 Orang, S1 sebanyak 7 orang, S2 sebanyak tidak ada orang dan S3 sebanyak tidak ada. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan jenis Pendidikan

d. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini

Table 10. responden berdasarkan jenis pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	Swasta	6
2.	Wirausaha	4
3.	Lainnya	0
4.	Tidak mencantumkan pekerjaan	0
	Jumlah	10

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 6 orang, wirausaha 4 orang dan kelompok lainnya sebanyak 0 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

e. Berdasarkan Asal Pelanggan (Perorangan/Perusahaan/Pengurus)

Responden berdasarkan asal pelanggan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok perorangan, perusahaan dan pengurus. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini:

Table 11. Responden Berdasarkan Asal Pelanggan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	Perorangan	3
2.	Perusahaan	7
3.	Pengurus	0
4.	Lainnya	0
	Jumlah	10

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dari perusahaan yaitu sebanyak 7 orang, kelompok perorangan sebanyak 3 orang, pengusaha dan kelompok pengurus sebanyak tidak ada orang. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan asal pelanggan sebanyak 2 orang.

Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 5



Gambar 5. Responden berdasarkan asal pelanggan

3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon perizinan yang diminta untuk mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara Triwulan 1 Tahun 2025 sebanyak 10 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

Tabel 12. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2025

1.	Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di DPMPSTP	P*)		6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)	
a.	Tidak dipahami	0		a.	Tidak kompeten	0	
b.	Kurang dipahami	0		b.	Kurang kompeten	0	
c.	Dipahami	3		c.	Kompeten	4	
d.	Sangat dipahami	7		d.	Sangat kompeten	6	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPSTP			7.	Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a.	Tidak	0		a.	Tidak sopan dan ramah	0	
b.	Kurang mudah	0		b.	Kurang sopan dan ramah	0	
c.	Mudah	6		c.	Sopan dan ramah	4	
d.	Sangat mudah	4		d.	Sangat sopan dan ramah	6	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan			8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak cepat	0		a.	Tidak tersedia	0	
b.	Kurang cepat	0		b.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	
c.	Cepat	3		c.	Berfungsi kurang maksimal	4	
d.	Sangat cepat	7		d.	Dikelola dengan baik	6	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan			9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		
a.	Sangat mahal	0		a.	Buruk	0	
b.	Cukup mahal	0		b.	Cukup	0	
c.	Murah	4		c.	Baik	5	
d.	Gratis	6		d.	Sangat baik	5	
5.	Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan			Saran perbaikan :			
a.	Tidak memenuhi	0					
b.	Kurang memenuhi	3					
c.	Memenuhi	7					
d.	Sangat memenuhi	0					

3.7 Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,564**, dimana Perilaku Pelaksana sudah cukup namun perlu untuk ditingkatkan dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang sopan dan ramah oleh beberapa responden, sehingga melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan diharapkan adanya peningkatan yang signifikan pada periode-periode yang akan datang.

Selain itu pada indikator pembiayaan dalam pelayanan telah dinilai sangat baik sejalan dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang telah berevolusi melalui sistem digitalisasi yakni melalui OSS (Online Singel Submission). Terkait Penanganan Pengaduan akan terus dimaksimalkan untuk menunjang terselesainya penanganan pengaduan secara maksimal pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara.

3.8 Tindak Lanjut

Mengacu pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada DPMPSTP Sultra Triwulan I Tahun 2025 ini diketahui bahwa Sistem, Mekanisme, dan Prosedur nilai terendah yakni 3,400 sedangkan dengan nilai tertinggi adalah Pelayanan Persyaratan, Waktu Pelaksanaan, dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,700. Semuanya telah menunjukkan trend yang sangat baik. Sarana dan prasarana yang ada dan sudah baik akan terus ditingkatkan dan terus ditingkatkan / memperbaharui sehingga terwujud rasa nyaman.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara Triwulan 1 Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 10 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan perizinan dan nonperizinan mayoritas laki-laki berumur antara 41 s.d 50 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan berprofesi pekerjaan sebagai swasta dan asal pelanggan mayoritas dari perusahaan;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,400**, dimana dinilai perlu untuk ditingkatkan.; dan
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara adalah **3,564** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **89,10** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

4.2 Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tenggara, disarankan sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan perizinan dan nonperizinan untuk memberikan rasa nyaman serta menunjang dalam proses perizinan dan nonperizinan;

2. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan perizinan dan nonperizinan; dan dengan telah disusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang prima dan profesionalisme (Services Excellent)

LAMPIRAN I



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Tanggal Survei : _____
Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 15.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA D-III S-1 S-2 S-3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA
Asal Pelanggan : PERORANGAN PERUSAHAAN PENGURUS LAINNYA

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

Lampiran II

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Lampiran III

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Alamat : Jln. Mayjen S. Parman No. 2, Kendari, Sulawesi Tenggara

Telepon/Fax : (0401) 3126052 / (0401) 3126182

No Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>	<i>g</i>	<i>h</i>	<i>i</i>	
1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
6	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
7	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai/ Unsur	37	34	37	36	37	36	36	36	35	
Nilai/ Unsur	3,700	3,400	3,700	3,600	3,700	3,600	3,600	3,600	3,500	
Nilai/ Unsur	0,407	0,374	0,407	0,396	0,407	0,396	0,396	0,396	0,385	*) 3,567
IKM Unit Pelayanan										**) 89.10

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) Tertimbang = Jumlah NRR IKM
- **) Tertimbang x 25 = Jumlah NRR
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner
- NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN: 89,10

Mutu Pelayanan :

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,700
U2	Prosedur	3,400
U3	Waktu Pelayanan	3,700
U4	Biaya/Tarif	3,600
U5	Produk Layanan	3,700
U6	Kompetensi Pelaksana	3,600
U7	Perilaku Pelaksana	3,600
U8	Penanganan pengaduan, sarana & masukan	3,600
U9	Sarana dan Prasarana	3,500

Lampiran IV

NILAI IKM			DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU		
89,10			RESPONDEN		
			JUMLAH : 10 ORANG		
			JENIS : L : 7 ORANG P : 3 ORANG		
			KELAMIN : TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KELAMIN = 0 ORANG		
			PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG		
			SMP = 0 ORANG		
			SMA = 2 ORANG		
			D III = 1 ORANG		
			S 1 = 7 ORANG		
			S 2 = 0 ORANG		
			S 3 = 0 ORANG		
			TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN = 0 ORANG		
			PERIODE SURVEI JANUARI S.D MARET 2025		
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI</p>					

