

LAPORAN KINERJA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BUTON UTARA
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Pujis yukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Pelayanan Perizinan Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan dan Non Peizinan serta bentuk pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam kaitannya mereformasi birokrasi.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Pelayanan public yang masih dirasa rendah dari 9 unsur yang menjadi indikatornya, diharapkan agar menjadi bahan evaluasi dalam mengambil kebijakan, perbaikan dan motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara. Dan terwujudnya kinerja penyelenggaraan pemerintah Kabupaten Buton Utara dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerinta Kabupaten Buton Utara khususnya Dians Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara dimasa yang akan dating.

Uacapan terimakasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas enaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik.

Buranga, Juni 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Buton Utara**



LA SUKRENING, S.Pd
NIP. 19700104 199412 1 003

DAFTAR ISI

Halaman Depan	
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA	
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	
3.1 Deskripsi Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V KESIMPULAN	
LAMPIRAN	

1.1 Latar Belakang

Pelayanan/ publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan public yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan public, dan salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan pelayanan public oleh birokrasi.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara Bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Faktor keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas menjadi bagian yang ikut dinilai. Tidak kalah penting lagi adalah penanganan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini juga perlupelayanan kepada masyarakat atas keluhan yang disampaikan, sehingga masyarakat memperoleh hak dalam pelayanan tersebut.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat

masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Buton Utara.

Sasaran pelaksanaan suvey ini antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dengan Survey ini diperoleh manfaat antara
5. lain:
 1. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
 2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
 3. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
 5. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yaitu :

1. **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 pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Selain pengambilan data saat jam kerja pelayanan, kami juga turun langsung lapangan di 6 kecamatan yang ada di Buton Utara agar responden IKM hampir terdistribusi merata ke 6 kecamatan tersebut.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Januari s/d Juni.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan tersebut dengan rincian jadwal penyusunan sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023

Persiapan survey dilakukan pada Januari, kemudian dilakukan pengumpulan data sampai Bulan Juni. Dari data yang diperoleh tersebut diolah, dianalisis dan dilakukan penyusunan laporan hasil Survey nya pada akhir Juni.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Deskripsi Responden SKM

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan dengan menggunakan metode Analisis SPSS.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh Per Januari s/d Juni Tahun 2023 yaitu 107 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	73	68,2
		PEREMPUAN	34	31,8
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	19	17,8
		DIII	29	27,1
		SI	53	49,5
		S2	6	5,6
3	PEKERJAAN	S3	0	0
		PNS	13	12,1
		TNI	0	0
		POLRI	1	9
		SWASTA	10	9,3
		WIRUSAHA	83	77,6
LAINNYA	0	0		

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa terdapat 73 orang atau 68,2 % laki-laki dan 34 orang atau 31,8 % perempuan. Dengan kualifikasi pendidikan terbanyak 53 orang atau 49,5 % untuk S1, D-III berjumlah 29 orang atau 27,1%, SMA berjumlah 19 orang atau 17,8 % dan S2 berjumlah 6 orang atau 5,6%. Untuk Karakteristik Pekerjaan responden terbanyak adalah Wirausaha sebanyak 83 orang atw 77,6 %, PNS sebanyak 13 orang atau 12,1 %, dan Swasta sebanyak 10 orang atau 9,3 %.

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berikut Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil olah data survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada periode Januari – Juni Tahun 2023:

Pengolahan Data SKM Menggunakan Data Excel Data Template Hasil Olah Data SKM dan Diperoleh asil Sebagai berikut:	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3	3.11	2,87	4	3.09	3.09	3.22	3.57	3.46
IKM unit layanan	81,4(B atau baik)								

Tabel 2 : Hasil Olah Data Survey Kepuasan Masyarakat Periode Januari – Juni Tahun 2023

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa hasil survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur dengan nilai IKM per unsur, antarlain: 3 unsur Persyaratan , 3.11 unsur Prosedur, 2.87 unsur Waktu Pelayanan, 4 unsur Biaya/Tarif , 3.09 unsur Produk Layanan , 3.09 unsur Kompetensi Pelaksana, 3.22 unsur Perilaku Pelaksana, 3.57 unsur Penanganan, Pengaduan , Saran Dan Masukan dan 3.46 unsur Sarana Dan Prasarana.

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di atas pelayanan yang diberikan memperlihatkan bahwa nilai IKM atas pelayanan yang diberikan sebesar 81,4 artinya kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara berada Pada kategori **BAIK**, namun bila dilihat per unsure dari hasil survey yaitu Unsur pelayanan dan unsure Persyaratan harus mendapatkan perhatian khusus dari pemberi layanan, dan perlu untuk dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan dalam jangka pendek yaitu melakukan pelayanan keliling di 6 kecamatan yang ada di buton utara dan melakukan Perubahan Standar Pelayanan Publik (SPP) dengan memasukan persyaratan yang tidak tertanam dalam OSS.

Selanjutnya sebagai efek dari pemberlakuan perizinan berusaha berbasis elektronik sehingga masyarakat masih ada kurang familiar dengan cara mengupload berkas permohonan perizinan yang diajukan sehingga mempengaruhi Unsur Sistem dan Mekanisme Prosuder perlu memberikan tugas perbantuan **OSS** dan **SICANTIK** kepada pelaku usaha atau pemohon izin.

2. Tindak Lanjut

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara telah melaksanakan tindak lanjut terhadap hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari 9 unsur yang menjadi indikator penilaian yang dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Beberapa tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur yang menjadi indikator Semester I Tahun 2023 sebagai Berikut :

1. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan monitoring dan evaluasi secara berkala pada Survei mendatang. sehingga dapat menaikkan nilai IKM selanjutnya.
2. Dalam hal Sistem, mekanisme dan prosedur perizinan Dinas PM dan PTSP telah menindak lanjuti dengan memberikan tugas perbantuan OSS dan SICANTIK kepada pelaku usaha atau pemohon izin yang belum memahami penggunaan Aplikasi

1. Kesimpulan

Beberapa tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil survey kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Perencanaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara sehingga masyarakat/pengguna layanan dapat merasa puas dan memberikan apresiasi terhadap pelayanan publik yang diberikan walaupun secara keseluruhan masih ada kekurangan.

2. Saran

Perencanaan tindak lanjut kedepan dapat memperhatikan hal yang belum dilaksanakan untuk menjadi prioritas penganggaran sehingga kedepan dapat terlaksana demi perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Lampiran

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	2	4	3	3	3	4	3
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	4	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	4	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	3	3	2	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	4	4	3
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3

32	3	4	2	4	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	4	4	3
37	3	3	3	4	4	3	3	4	4
38	3	4	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	2	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	2	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	4	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	4	4	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	4	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4

69	3	3	2	4	3	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	4	4	3
75	3	3	2	4	4	3	4	4	3
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	4	3
79	3	3	2	4	3	3	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	4	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	4	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	2	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	2	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	2	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	2	4	4	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	3	3	2	4	4	3	3	3	4

Σ Nilai /Unsur	321	333	308	428	331	322	345	382	371	
NRR /Unsur	3.000	3.112	2.879	4.000	3.093	3.009	3.224	3.570	3.467	*)
NRR tertbg /unsur	0.333	0.345	0.320	0.444	0.343	0.334	0.358	0.396	0.385	**) 81.46051402
IKM Unit Pelayanan										81.46051402

LAMPIRAN IV
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 14 TAHUN 2017
 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN
 CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BUTON UTARA
TAHUN 2023

<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">NILAI IKM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">81.46</td> </tr> </table>	NILAI IKM	81.46	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">NAMA LAYANAN</td> <td style="width: 70%;">:</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>: 107</td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN</td> <td>: L = 73 Orang/P = 34 Orang</td> </tr> <tr> <td>PENDIDIKAN</td> <td>: SD = 0 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SMP = 0 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SMA = 19 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>DIII = 29 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S1 = 53 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S2 = 6 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Periode Survei = (10-02-2023) s/d (19-06-2023)</td> </tr> </table>	NAMA LAYANAN	:		RESPONDEN	JUMLAH	: 107	JENIS KELAMIN	: L = 73 Orang/P = 34 Orang	PENDIDIKAN	: SD = 0 Orang		SMP = 0 Orang		SMA = 19 Orang		DIII = 29 Orang		S1 = 53 Orang		S2 = 6 Orang	Periode Survei = (10-02-2023) s/d (19-06-2023)	
NILAI IKM																									
81.46																									
NAMA LAYANAN	:																								
	RESPONDEN																								
JUMLAH	: 107																								
JENIS KELAMIN	: L = 73 Orang/P = 34 Orang																								
PENDIDIKAN	: SD = 0 Orang																								
	SMP = 0 Orang																								
	SMA = 19 Orang																								
	DIII = 29 Orang																								
	S1 = 53 Orang																								
	S2 = 6 Orang																								
Periode Survei = (10-02-2023) s/d (19-06-2023)																									

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

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	73	68.2	68.2	68.2
	perempuan	34	31.8	31.8	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	19	17.8	17.8	17.8
	S1	53	49.5	49.5	67.3
	S2	6	5.6	5.6	72.9
	DIII	29	27.1	27.1	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	13	12.1	12.1	12.1
	TNI/POLRI	1	.9	.9	13.1
	SWASTA	10	9.3	9.3	22.4
	WIRSAUSAHA	83	77.6	77.6	100.0
	Total	107	100.0	100.0	