

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II**  
**TAHUN 2022**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**  
**KABUPATEN LEBONG**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana 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
<b>BAB III</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	16
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lebong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bengkulu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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 dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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 Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan link SKM 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 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong 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 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam kerja layanan. 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 himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) semester dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	- Semester I Januari 2022	5
		- Semester II Juli 2022	5
2.	Pengumpulan Data	- Semester I Januari- Mei 2022	90
		- Semester II Juli – November 2022	75

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	- Semester I Juni 2022	10
		- Semester II Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	- Semester I Juni-Juli 2022	15
		- Semester II November – Desember 2022	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 218 orang yaitu pada semester I terdapat 123 responden dan semester II terdapat 95 responden. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

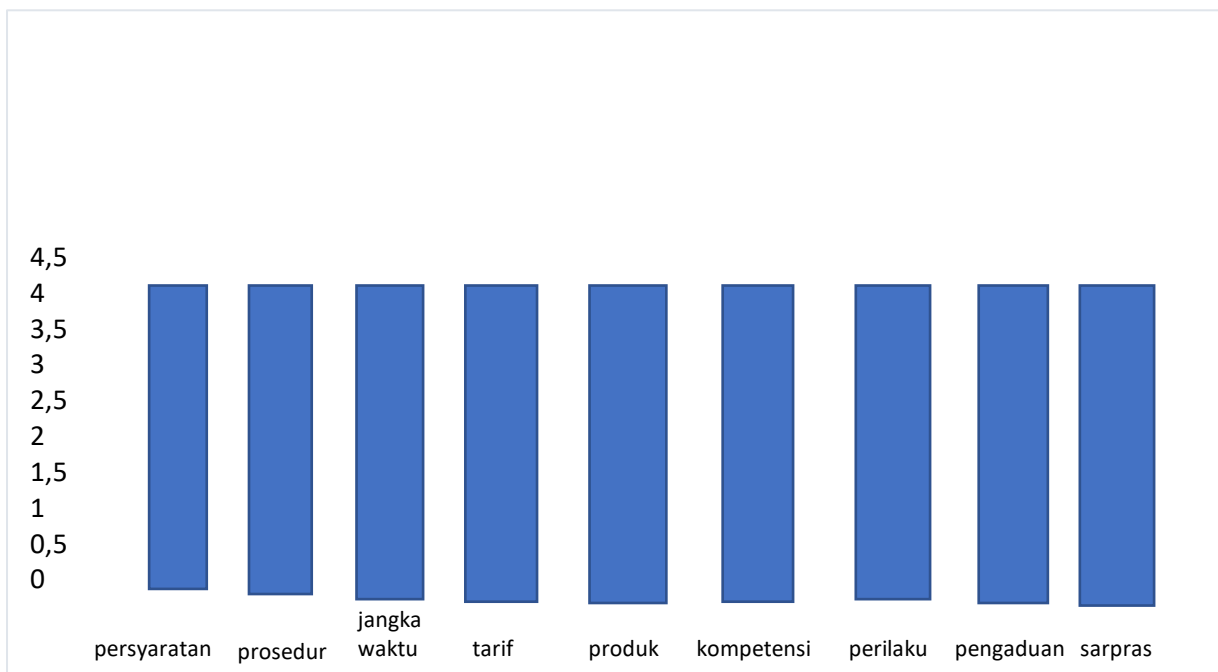
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	39%
		PEREMPUAN	47	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	4%
		SLTP	10	8%
		SLTA	59	48%
		DIII	0	0
		SI	13	40%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	9	14%
		TNI	0	0
		SWASTA	17	30%
		WIRSAUSAHA	16	9%
		LAINNYA	53	47%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>99 (SANGAT Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Unsur persyaratan, prosedur, waktu Pelayanan, Biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai yaitu 4,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

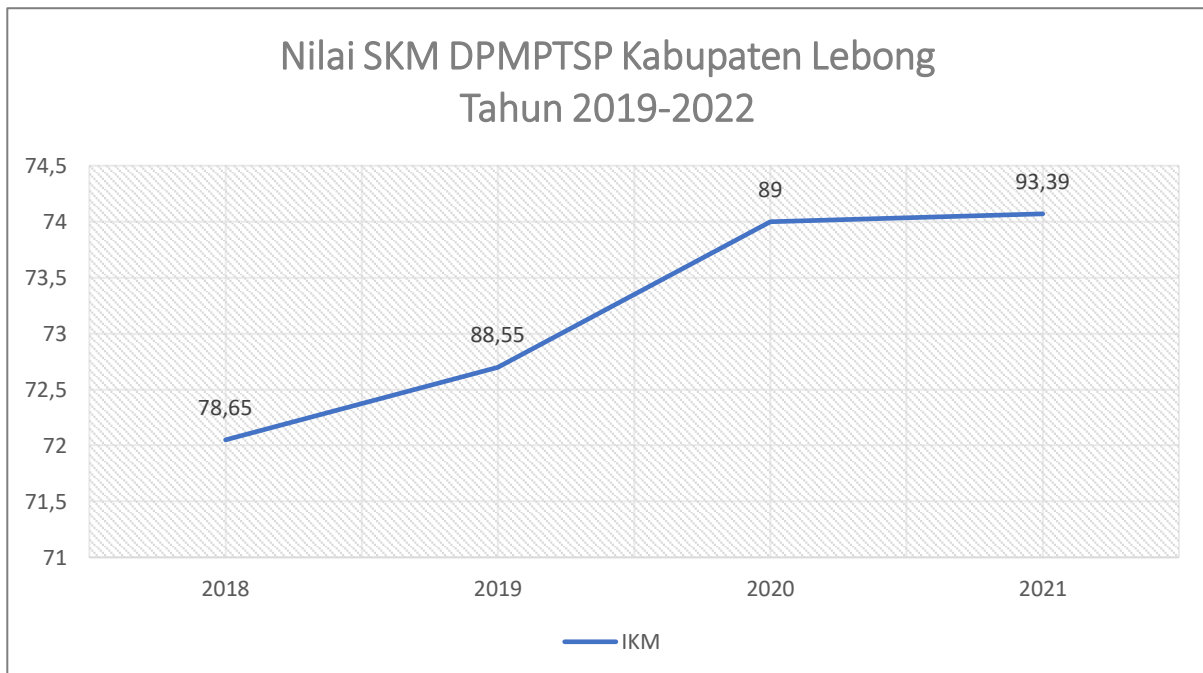
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

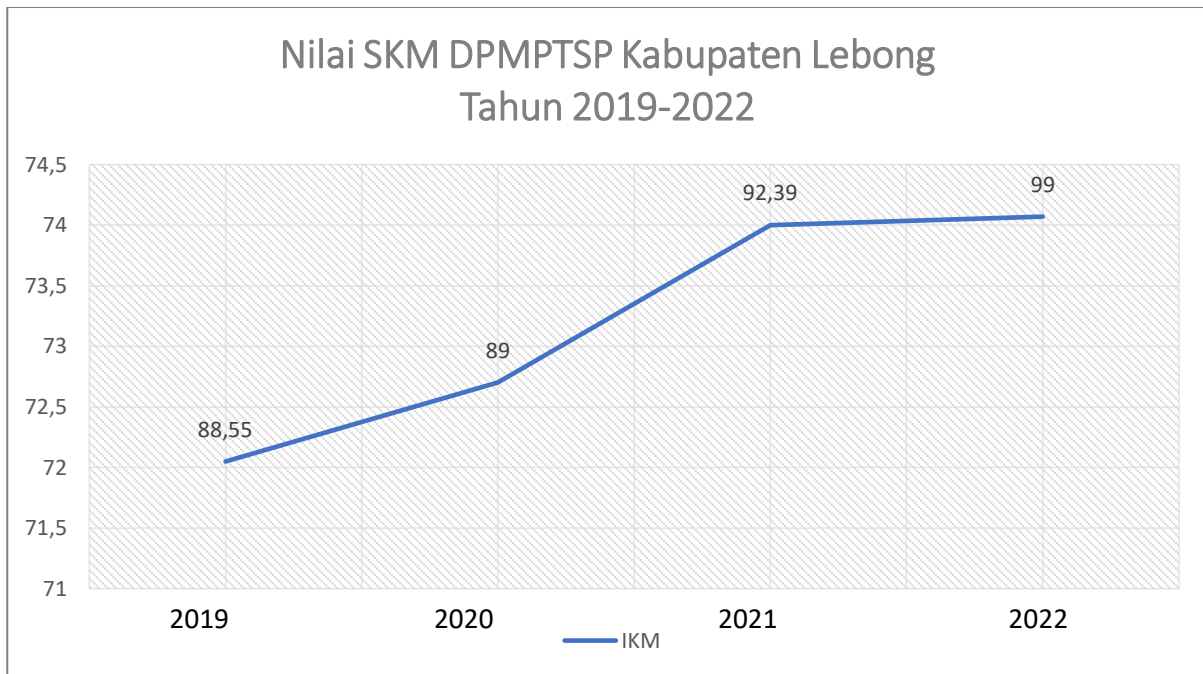
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 November 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Semester I		Semester II	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan registrasi "online"	√		√	Bidang Pengaduan DPMPSTP
		Penambahan loket layanan				...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√		√	...
		Simplifikasi proses bisnis				...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				...

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lebong.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua semester mulai Januari hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai rata-rata disetiap unsur pelayanan yaitu 4,00. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lebong menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.

Sukau Mergo,      November 2022


**Kepala Dinas Penanaman dan PTSP  
Kabupaten Lebong**

**Hj. NELAWATI, SP.MM**

NIP.19740710 200604 2 004

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

	<b>DPMPTSP</b> DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LEBONG	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2022
---	---	---------------------------------

#### NO. Responden :

( Diisi Oleh Petugas ) .....	Umur : .....Tahun
	Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita Pendidikan : 1. SD 4. D1/D2/D3 2. SMP 5. S1 3. SMA 6. S2
Responden Yang Terhormat, Sesuai PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) Kabupaten Lebong melakukan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Lebong. Untuk itu mohon dapat diisi dengan sebaik-baiknya. Demikian untuk menjadi maklum.	Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swsta 3. Wiraswsta 4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya.....
	Jenis Perizinan : Izin.....
<b>Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</b>	

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten kompeten b. Kompeten kompeten d. Sangat Kompeten
2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Diunit Ini ? a. Tidak Mudah mudah b. Kurang mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah



- 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan ?
  - a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat
  - b. Cepat                                d. Sangat cepat
- 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?
  - a. Sangat mahal                      b. Cukup mahal
  - b. Murah                                d. Gratis
- 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
  - a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai
  - b. Sesuai                                d. Sangat sesuai
- 6. Bagaimana pendapat saudara tentang sikap dan perilaku petugas ?
  - a. Tidak sopan                        b. Kurang sopan
  - b. Sopan                                 d. Sangat sopan dan sangat ramah
- 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
  - a. Buruk                                b. Cukup
  - b. Baik                                  d. Sangat baik
- 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi tetapi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik

Saran / Komentar :

.....

.....

.....

.....

.....

Petugas :

Kantor : Jln Raya Curup – Muara Aman Desa Sukau Mergo Kecamatan Amen Kabupaten Lebong-39164	Facebook : laporpengaduandpmtsplebong email : <a href="mailto:laporpengaduandpmtsplebong@gmail.com">laporpengaduandpmtsplebong@gmail.com</a>	Efektif pelayanan : pukul 08.00 s/d 15.55 WIB
--	---	---



## 2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4

80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>379</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>375</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>379</b>	<b>379</b>	<b>3412</b>
<b>NRR Per Unsur</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>36</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>3,96</b>
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>3,96 x 25 99</b>									

Mutu Layanan Sangat Baik (A)

## Keterangan

:

U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-.\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
= Nilai NRR tertimbang X

\*\*) 25  
= Jumlah Nilai Per unsur dibagi  
Jumlah Kuesioner yang Terisi  
NRR Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 per  
NRR Tertimbang unsur

### IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A. Sangat Baik : 88,31 - 100,00  
B. Baik : 76,61 - 88,31  
C. Kurang Baik : 65,00 - 76,60  
D. Tidak Baik : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per Unsur
U1	Unsur Persyaratan	4.00
U2	Unsur Prosedur	4.00
U3	Unsur Waktu Pelayanan	4.00
U4	Unsur biaya/tarif	4.00
U5	Unsur Produk Pelayanan	4.00
U6	Unsur Kompetensi Pelaksana	4.00
U7	Unsur Perilaku Pelaksana	4.00
U8	Unsur Sarana dan Prasarana	4.00
U9	Unsur penanganan pengaduan	4.00
<b>JUMLAH</b>		<b>36</b>

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



#### **4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

Jumat 25 November 2022 diruang rapat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lebong diselenggarakan rapat koordinasi tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2022. Sebagaimana diketahui, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Lebong sebagai penyelenggara pelayanan melaksanakan survey kepuasan masyarakat secara berkala setiap semester. Setelah dilakukan analisis dan perumusan rencana tindak lanjut tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, dilaksanakannya koordinasi pembahasan tim survey kepuasan masyarakat dan perwakilan masyarakat pengguna layanan.

Rencana tindak lanjut yang telah disepakati akan dipublikasikan melalui papan informasi dan website DPMPTSP Kabupaten Lebong. Keseluruhan proses SKM mulai dari persiapan sampai dengan publikasi dilaporkan kepada Sekretaris Daerah Melalui Kepala Bagian ORTALA Kabupaten Lebong.