

Laporan SKM



Periode April - Juni

2022

*Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Padang Lawas Utara*

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengadakan survei ini. Survei ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan survei kepuasan masyarakat disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada Masyarakat/Pengusaha pengguna layanan dan pemohon izin yang sudah terbit izinnnya dan telah mengisi kuesioner SKM sebelum melakukan pengambilan izin yang sudah terbit.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara.

Gunung Tua, 07 Juli 2022
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Padang Lawas Utara



IHPAN SIREGAR, S.Sos.,M.Si
NIP. 19650903 198602 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Sasaran	2
D. Prinsip.....	2
E. Ruang Lingkup	3
F. Unsur SKM	3
G. Manfaat	4
H. Pengertian Umum.....	5
BAB II METODE SURVEI	7
A. Periode Survei	7
B. Metode Penelitian.....	7
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	8
A. Pelaksanaan.....	8
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	8
C. Penyusunan Laporan	8
BAB IV LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
A. Persiapan Survei	9
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	9

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data	9
D. Pengolahan dan Analisis Data	10
BAB V LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	11
A. Pengukuran Skala Likers	11
B. Pengolahan Data Survei	11
C. Pengujian Kualitas Data	12
BAB VI ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	13
1. Profil Responden	13
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	14
3. Rencana Tindak Lanjut	22
4. Rekomendasi Perbaikan Kritik dan Saran	22
BAB VII PENUTUPAN	23
A. Kesimpulan	23
A. Saran	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang disampaikan lewat media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat.

Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satunya upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada pelayanan penerbitan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. Tujuan

Kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan izin sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 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**
Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan serta lokasi geografis.
6. **Netralitas**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pember dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**
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 layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
5. **Produk Pelayanan**
Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.
6. **Informasi Pelayanan Publik**
Informasi pelayanan publik adalah ketersediaan informasi yang diterima oleh penerima layanan baik melalui pengumuman maupun website.
7. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
8. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
9. **Kedisiplinan Petugas**
Kedisiplinan petugas adalah ketepatan waktu pelaksana dalam menjalankan tugasnya.
10. **Sarana dan Prasarana**
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
11. **Penanganan Pengaduan**
Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
12. **Kenyamanan Lingkungan**
Kenyamanan lingkungan adalah kondisi lingkungan berupa suara cahaya, bau dan suhu.

G. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat 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. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit layanan penerbitan izin.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unsur kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penerima layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

7. Penerima layanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit layanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang ada pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit layanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan). Hasil survei digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Metode Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara

2. Tahapan Survei

- Menyusun instrumen survei
- Menentukan responden
- Melaksanakan survei
- Mengolah hasil survei
- Menyajikan dan melaporkan hasil

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan teknik survei yaitu kuesioner melalui pengisian sendiri.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Padang Lawas Utara secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan.

Materi Pokok Laporan SKM terdiri dari :

1. Pendahuluan

Terdiri dari latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode dan Jadwal Pelaksanaan SKM.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis dan hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi.

BAB IV
LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima layanan atas pelayanan yang diberikan petugas

Bagian III : Kritik dan Saran dari Responden

c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi persepsi 2, baik diberi persepsi 3, sangat baik diberi persepsi 4.

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara pada Bulan April 2022 s/d Juni 2022.

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat/pengusaha yang menjadi pelanggan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara dengan jumlah responden **178** orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan April 2022 sampai bulan Juni 2022.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

D. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

BAB V
LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. Pengukuran Skala Likers

Tabel 5.1
Kategori Mutu Layanan

No	Mutu Layanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 -76,60	2,60 -3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu;

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan perhitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (microsoft excel)

2. Pengolahan secara manual :

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 12, dimana dari 12 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapat nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada 3 unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

Penggunaan dua hingga tiga pertanyaan pada beberapa unsur agar nilai survey pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi lapangan (pelayanan yang diberikan dilapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata terimbang per unsur pelayanan. Jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata terimbang.

b. Nilai survey pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan ke 12 unsur dari nilai rata-rata terimbang tersebut dijumlahkan.

C. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB VI
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

1. Profil responden
 - a. Jenis Kelamin

Tabel 6.1
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Umur	Frekuensi	%
1	Laki-laki	62	50.00
2	Perempuan	116	50.00
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0.00
Jumlah		178	100.00

Berdasarkan tabel menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 116 orang (50,00%).

- b. Umur

Tabel 6.2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	15-20	1	0,56
2	21-30	100	56.18
3	31-40	65	36.52
4	41-50	12	6.74
5	51-60	0	0.00
6	61>	0	0.00
7	Tidak Mencantumkan Umur	0	0.00
Jumlah		178	100.00

Berdasarkan tabel menurut karakteristik umur di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah 21 - 30 sebanyak 100 orang (56,18 %).

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 6.3
Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir

No	Umur	Frekuensi	%
1	SD	0	0.00
2	SMP	3	1.69
3	SMA	34	19.10
4	DIPLOMA	106	59.55
5	S1	35	19.66
6	S2	0	0.00
7	S3	0	0.00
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0.00
Jumlah		178	100

Berdasarkan tabel menurut karakteristik di atas mayoritas pendidikan terakhir responden pada penelitian adalah Diploma sebanyak 106 orang (59.55 %).

d. Pekerjaan

Tabel 6.4
Responden menurut karakteristik pekerjaan

No	Umur	Frekuensi	%
1	PNS	35	19.66
2	TNI	0	0.00
3	POLRI	0	0.00
4	SWASTA	25	14.04
5	WIRASWASTA	45	25.28
6	Lainnya	73	41.01
7	Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0.00
Jumlah		178	100

Berdasarkan tabel menurut karakteristik di atas mayoritas pekerjaan terakhir responden pada penelitian adalah Lainnya sebanyak 73 orang (41.01%).

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah **178** bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara sebesar 87.93 berada pada kategori “BAIK” (pada interval 76.61 s/d 88.30) sesuai lampiran 1. Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 12 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendiskripsikan hasil analisis terhadap keduabelas ruang lingkup tersebut.

Tabel 6.4
Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan
Di DPMPTSP Kab. Padang Lawas Utara

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	88.06	BAIK	3
2	Prosedur	87.07	BAIK	6
3	Waktu Pelayanan	85.67	BAIK	12
4	Biaya/Tarif	89.19	SANGAT BAIK	2
5	Produk Pelayanan	87.50	BAIK	5
6	Informasi Pelayanan Publik	86.66	BAIK	9
7	Kompetensi Pelaksana	87.92	BAIK	4
8	Perilaku Pelaksana	87.08	BAIK	6
9	Kedisiplinan Petugas	85.96	BAIK	11
10	Sarana dan Prasarana	87.08	BAIK	6
11	Penanganan Pengaduan	96.91	SANGAT BAIK	1
12	Kenyamanan Lingkungan	86.10	BAIK	10

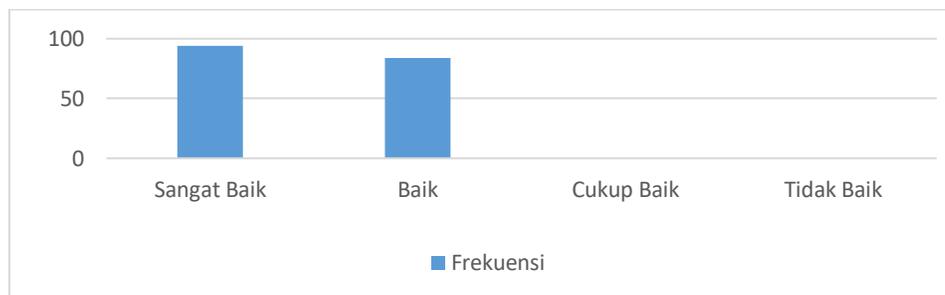
1. Persyaratan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88.06 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 3. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	94	52.81
2	Baik	3	84	47.19
3	Cukup Baik	2	0	00.96
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



2. Prosedur

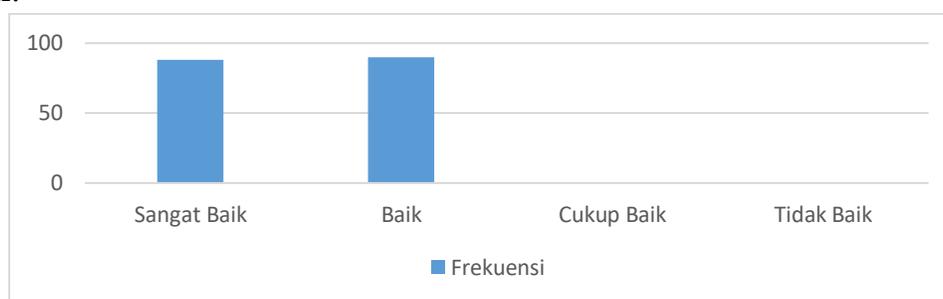
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87.07 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 6. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA

Ruang Lingkup : Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	88	88.90
2	Baik	3	90	50.56
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



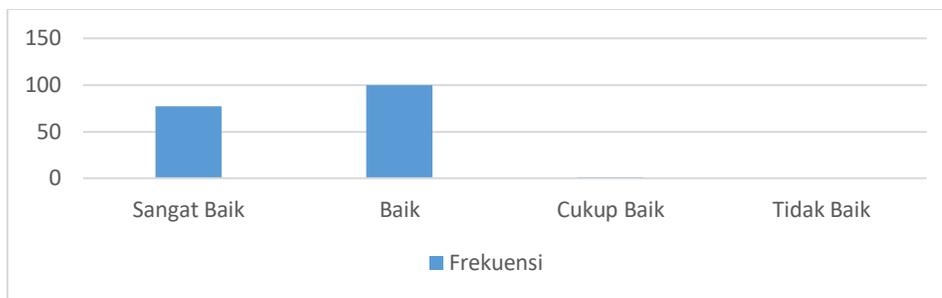
3. Waktu Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 85.67 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 12. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	77	43.26
2	Baik	3	100	56.18
3	Cukup Baik	2	1	0.56
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



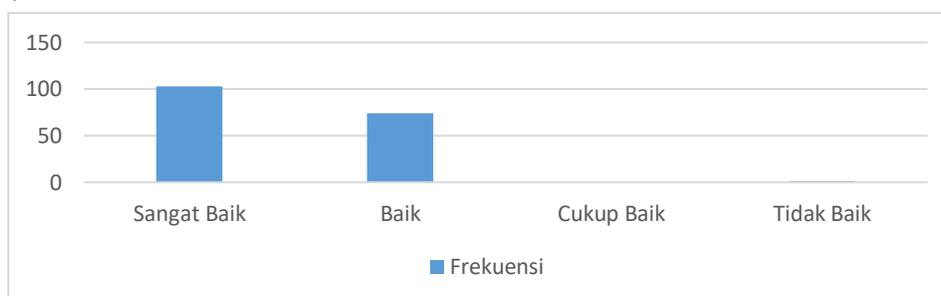
4. Biaya/Tarif

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89.19 berada dalam kategori “SANGAT BAIK” pada peringkat ke 2. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPSTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	103	57,87
2	Baik	3	74	41.57
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	1	0.56
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



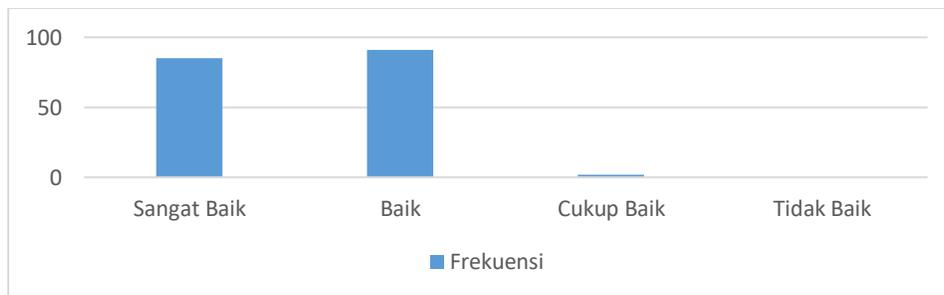
5. Produk Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87.50 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 5. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Produk Layanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	89	50,00
2	Baik	3	89	50.00
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



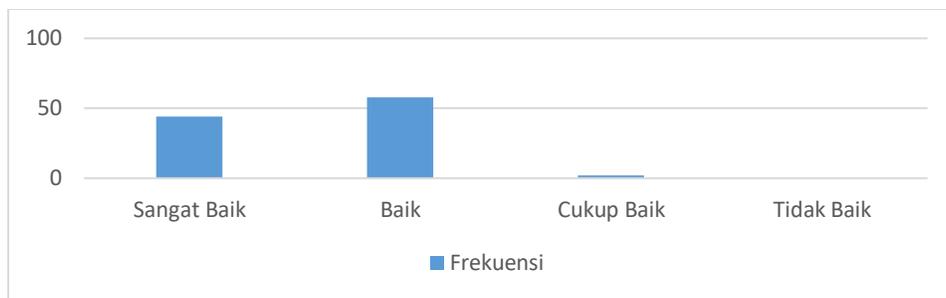
6. Informasi Pelayanan Publik

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86.66 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 9. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Informasi Pelayanan Publik disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Informasi Pelayanan Publik

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	85	47.75
2	Baik	3	91	51.12
3	Cukup Baik	2	2	1.12
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



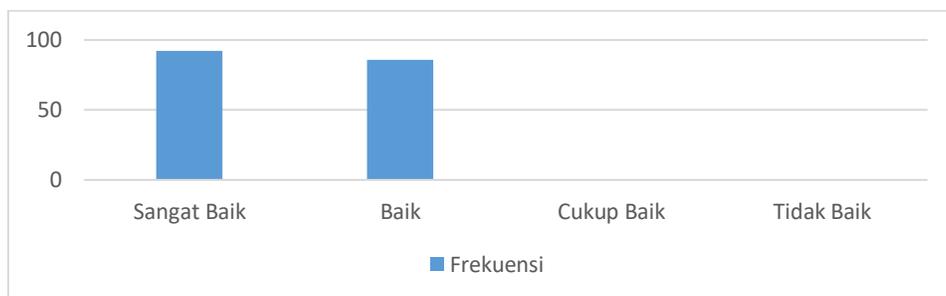
7. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87.92 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 4. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	92	51.69
2	Baik	3	86	48.31
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



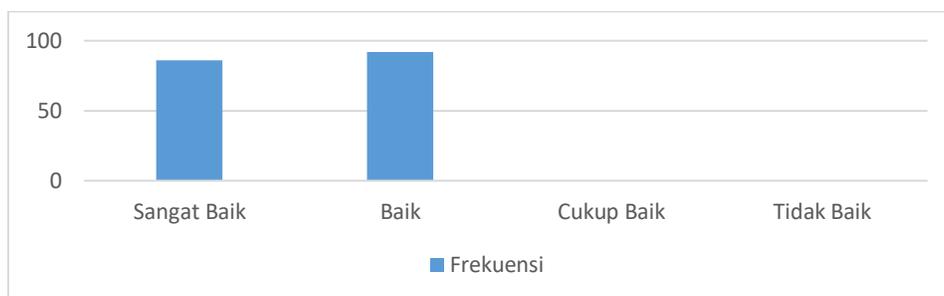
8. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87.08 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 6. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	86	48.31
2	Baik	3	92	51.69
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



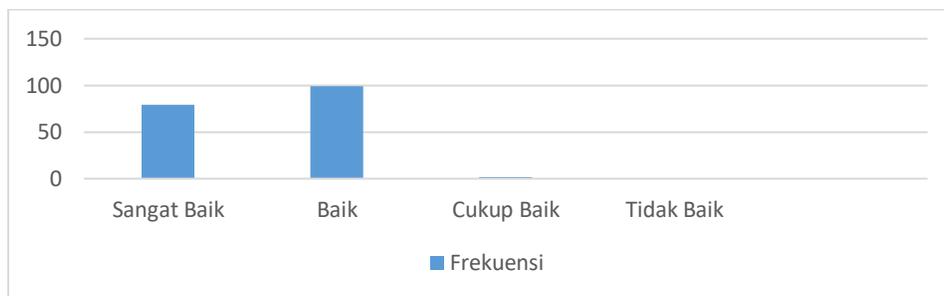
9. Kedisiplinan Petugas

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 85.96 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 9. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Kedisiplinan Petugas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Kedisiplinan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	79	44.38
2	Baik	3	99	55.62
3	Cukup Baik	2	2	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



10. Sarana dan Prasarana

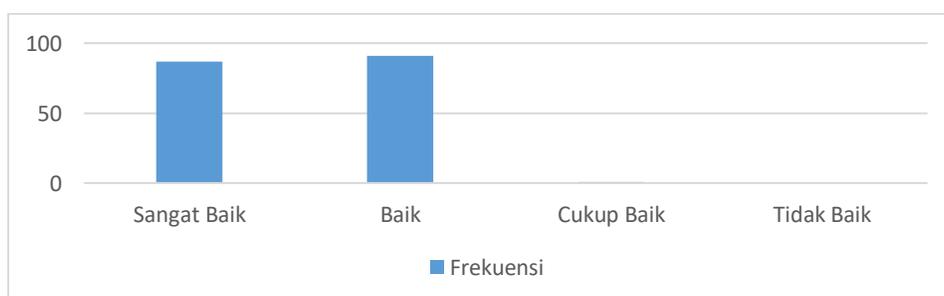
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87.08 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 6. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	87	48.88
2	Baik	3	91	51.12
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



11. Penanganan Pengaduan

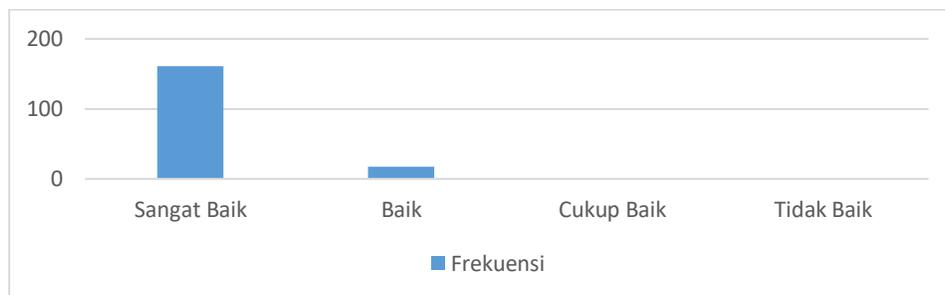
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 96.91 berada dalam kategori “SANGAT BAIK” pada peringkat ke 1. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	161	90.45
2	Baik	3	17	9,55
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



12. Kenyamanan Lingkungan

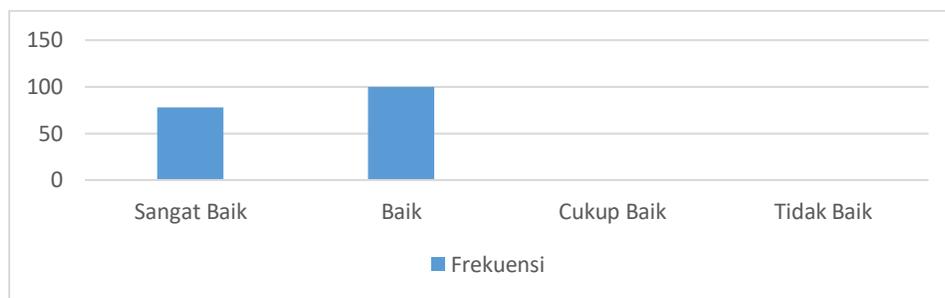
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86.10 berada dalam kategori “BAIK” pada peringkat ke 8. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan pada ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan DPMPTSP Kab. PALUTA
Ruang Lingkup : Kenyamanan Lingkungan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	78	43.82
2	Baik	3	100	56.18
3	Cukup Baik	2	0	0.00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			178	100.00

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari kritik dan saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah diberikan. Kritik dan Saran perbaikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara yang diusulkan responden antara lain :

A. KRITIK

- Kamar mandi yang terlalu jauh dibelakang kantor
- Tidak adanya tempat yang layak dan nyaman untuk ibu menyusui bayi
- Ruangan yang kurang bersih dan nyaman

B. SARAN

- Agar Kamar mandi tersebut bisa disediakan didepan
- Agar disediakan tempat yang layak dan nyaman untuk ibu menyusui bayi
- Agar lebih diperhatikan kebersihannya

Rencana Tindak Lanjut.

No	Prioritas Unsur	Program dan Kegiatan	Waktu	Bid. Penanggung Jawab
1.	Informasi Pelayanan Publik	Penyebarluasan Informasi Penanaman Modal	Oktober 2022	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
2	Prosedur/Alur Pelayanan	Mengkaji ulang prosedur/alur pelayanan	Oktober 2022	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
3	Waktu Pelayanan	Peningkatan Keterampilan Pegawai	Oktober 2022	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

1. Rekomendasi Perbaikan Kritik dan Saran

No	Kesimpulan Kritik dan Saran	Rekomendasi Perbaikan	Bidang Penanggung Jawab
1.	Fasilitas yang belum mumpuni	Proses Pembangunan Toilet	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
2.	Peningkatan Kbersihan	Diterbitkannya Surat Teguran kepetugas Kebersihan	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara dipersepsikan dengan nilai “BAIK” oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 87.93, dapat disimpulkan kualitas pelayanan Menaik dari periode sebelumnya yaitu 85.00 (BAIK).
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai 96.91 dan Biaya/Tarif dalam Pelayanan dengan nilai 89.19, sedangkan point terendah pada point Waktu Pelayanan dengan nilai 85.67 dan Disiplin Petugas dengan nilai 85.96.

B. Saran

1. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala sehingga dapat dilakukan peningkatan kepuasan masyarakat.

Demikian Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Teradu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara Periode April s/d Juni Tahun 2022 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Teradu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara dimasa mendatang.

Gunung Tua, Juli 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

**IHPAN SIREGAR, S. Sos., M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650903 198602 1 003**

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara dipersepsikan dengan nilai "BAIK" oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 87.93, dapat disimpulkan kualitas pelayanan Menaik dari periode sebelumnya yaitu 85.00 (BAIK).
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai 96.91 dan Biaya/Tarif dalam Pelayanan dengan nilai 89.19, sedangkan point terendah pada point Waktu Pelayanan dengan nilai 85.67 dan Disiplin Petugas dengan nilai 85.96.

B. Saran

1. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala sehingga dapat dilakukan peningkatan kepuasan masyarakat.

Demikian Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara Periode April s/d Juni Tahun 2022 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Padang Lawas Utara dimasa mendatang.

Gunung Tua, 7 Juli 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**



**IRIPAN SIREGAR, S. Sos., M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650903 198602 1 003**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
140	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
141	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
142	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
143	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
150	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
152	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
153	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
154	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
159	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
161	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
162	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
163	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
170	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
172	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
173	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
176	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
177	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
SNilai /Unsur	627	620	610	635	623	617	626	620	612	620	690	613	
NRR / Unsur	3.522	3.483	3.427	3.567	3.500	3.466	3.517	3.483	3.438	3.483	3.876	3.444	
NRR tertbg/ unsur	0.294	0.290	0.286	0.297	0.292	0.289	0.293	0.290	0.287	0.290	0.323	0.287	*)
IKM Unit pelayanan												87.93	

Keterangan :

- U1 s.d. U12 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3.522	88.06
U2	Prosedur	3.483	87.08
U3	Waktu pelayanan	3.427	85.67
U4	Biaya	3.567	89.19
U5	Produk pelayanan	3.500	87.50
U6	Informasi Pelayanan Publik	3.466	86.66

	NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12		
NRR tertimbang per unsur	Jumlah kuesioner yang terisi = NRR per unsur x 0,833	U7	Kompetensi pelaksana										3,517	87,92	
		U8	Perilaku pelaksana										3,483	87,08	
		U9	Disiplin petugas										3,438	85,96	
		U10	Sarana dan Prasarana										3,483	87,08	
		U11	Penanganan Pengaduan										3,876	96,91	
		U12	Kenyamanan										3,444	86,10	
IKM UNIT PELAYANAN :														87.93	BAIK
Mutu Pelayanan :															
A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00															
B (Baik) : 76,61 – 88,30															
C (Kurang Baik) : 65,76 – 76,60															
D (Tidak Baik) : 25 – 64,99															

No	KRITIK	SARAN
1	-	-
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	-	-
6	-	-
7	-	-
8	-	-
9	-	-
10	-	-
11	-	-
12	-	-
13	-	-
14	-	-
15	-	-
16	-	-
17	-	-
18	-	-
19	-	-
20	-	-
21	-	-
22	-	-
23	-	-
24	-	-
25	-	-
26	-	-
27	-	-
28	-	-
29	-	-
30	-	-
31	-	-
32	-	-
33	-	-
34	-	-
35	-	-
36	-	-
37	-	-
38	-	-
39	-	-
40	-	-
41	-	-
42	-	-
43	-	-
44	-	-
45	-	-
46	-	-
47	-	-
48	-	-
49	-	-
50	-	-
51	-	-
52	-	-
53	-	-
54	-	-
55	-	-
57	-	-
57	-	-
58	-	-
59	-	-
60	-	-
61	-	-
62	-	-
63	-	-
64	-	-
65	-	-
66	-	-
67	-	-
68	-	-
69	-	-
70	-	-
71	-	-
72	-	-
73	-	-
74	-	-
75	-	-
76	-	-
77	-	-

The linked image cannot be displayed. The file may have been moved, renamed, or deleted. Verify that the link points to the correct file and location.

EVALUASI SASARAN MUTU

No. Dokumen : SM-D.a.01
Revisi : 00
Tgl. Efektif : 3 Mei 2018

KASI. PENGAWASAN, PENGENDALIAN DAN PENGADUAN

Sasaran Mutu : Hasil Survey Kepuasan Masyarakat rata-rata nilai "Baik"
Target : "Baik"
Status : (Tercapai/ Tidak Tercapai)
Periode Pelaporan : Tahunan
Tahun : 2022

No.	Periode	Target Nilai	Realiasi Nilai SKM	Status
1.	Januari - Maret	Baik (82)	Baik (85.00)	Tercapai
2.	April - Juni	Baik (82)	Baik (87.93)	Tercapai
3.	Juli - September	Baik (82)	Baik (.)	Tercapai
4.	Oktober - Desember	Baik (82)	Sangat Baik (.)	Tercapai

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Staf DC PKPL

KASI. PENGAWASAN, PENGENDALIAN
DAN PENGADUAN

KEPALA DINAS

Umur	Frekuensi	%
Laki-laki	62	34.83
Perempuan	116	65.17
Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0.00
Jumlah	178	100.00

Umur	Frekuensi	%
15-20	1	0.56
21-30	100	56.18
31-40	65	36.52
41-50	12	6.74
51-60	0	0.00
61>		0.00
Tidak Mencantumkan Umur	0	0.00
	178	100.00

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	0	0.00
SMP	3	1.69
SMA	34	19.10
DIPLOMA	106	59.55
S1	35	19.66
S2	0	0.00
S3	0	0.00
Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0.00
	178	100.00

Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	35	19.66
TNI	0	0.00
POLRI	0	0.00
SWASTA	25	14.04
WIRASWASTA	45	25.28
Lainnya	73	41.01
Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0.00
	178	100.00

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA
TAHUN 2022

NILAI SKM	RESPONDEN
<p style="text-align: center; font-size: 2em;">87 (BAIK)</p>	JUMLAH : 178 Orang JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 62 ORANG : PEREMPUAN = 116 ORANG
	PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG : SMP = 3 ORANG : SMA = 34 ORANG : DIPLOMA = 106 ORANG : S1 = 35 ORANG : S2 = 0 ORANG : S3 = 0 ORANG Tidak Mengisi = 0 ORANG PERIODE SURVEI = APRIL s/d JUNI 2022

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

SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA
TAHUN 2022

NILAI SKM	RESPONDEN
<p style="text-align: center; font-size: 2em;">86 (BAIK)</p>	JUMLAH : 282 Orang JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 114 ORANG : PEREMPUAN = 168 ORANG
	PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG : SMP = 4 ORANG : SMA = 48 ORANG : DIPLOMA = 148 ORANG : S1 = 75 ORANG : S2 = 1 ORANG : S3 = 1 ORANG Tidak Mengisi = 5 ORANG PERIODE SURVEI = JANUARI s/d JUNI 2022

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