

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

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 mengamankan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi.

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 Ngawi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi E Survey yang disebarakan kepada pengguna layanan. Isi Survey ada 48 jenis Pelayanan 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 Aplikasi E Survey SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi 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 layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada saat ke tempat unit pelayanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 10 (sepuluh) menit dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari s/d Desember 2024	260
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Desember 2024	260

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 116 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

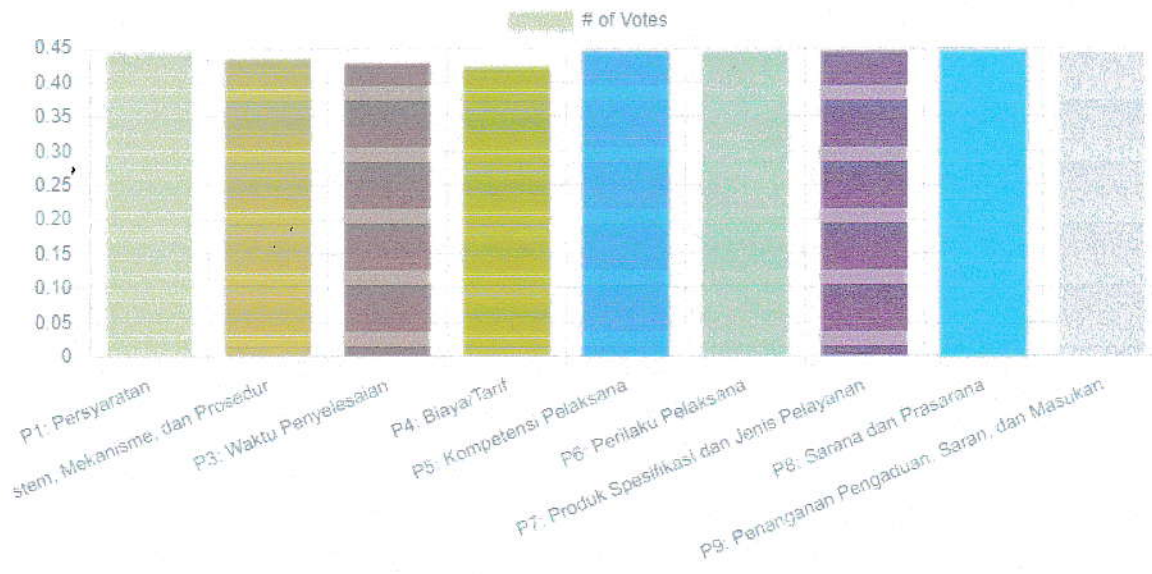
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	67
		PEREMPUAN	49
2	JENIS LAYANAN	Memfasilitasi perijinan NIB, PBG (IMB), Izin Makam, Izin Reklame	56
		SIPPK kesatu, SIPPK kedua, SIF, SIKRM, SIKTG, SITTK, SIKTS, SIPB kesatu, SIPB kedua, SIPA, SIKTW, Izin Operasional Transfusi Darah(PMI),	4
		Izin Trayek, Kartu Pengawas (KPS),	7

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									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
IKM per unsur	4.000	3.897	3.845	3.793	4.000	4.000	4.000	4.000	3.991
Kategori	C	D	D	B	A	C	D	B	C
IKM Unit Layanan	98.68 (Sangat Baik)								

SKM: Nilai Indeks per Parameter



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 0,421. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 0,427 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga system, Mekanisme, dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 0,444, Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana serta Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 0,444.

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 yang akan diselenggarakan bagian Organisasi 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:

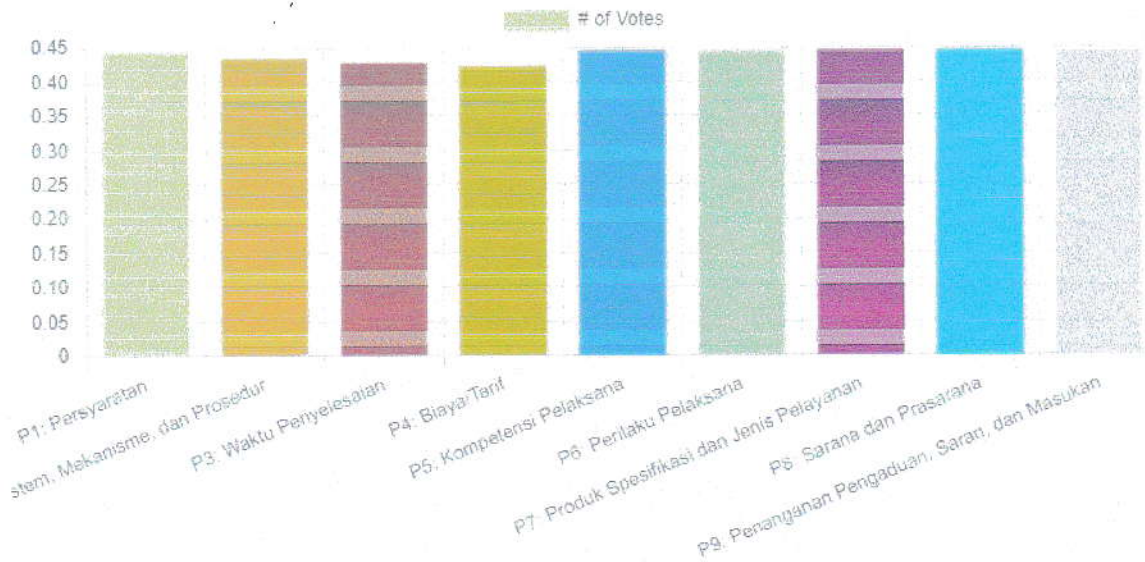
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya /Tarif	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait Perda Retribusi			√	√	DPMPSTP

2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√	√	DPMPPTSP
3	Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	DPMPPTSP

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 Ngawi dapat dilihat melalui grafik

**NILAI SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ngawi
Tahun 2024**

SKM: Nilai Indeks per Parameter



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan pelayanan publik dari tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98.68. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur biaya/tarif, waktu penyelesaian, Sistem, Mekanisme, Prosedur, Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan
- Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana.

Ngawi, 2 JULI 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NGAWI



TOTOK SUDARYANTO, SH.MH
Pembina Utama Muda
NIP.19690831 199803 1 008

**LAPORAN DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI
SEMUA LAYANAN**

DAFTAR RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE 01 APRIL 2024 S.D. 30 JUNI 2024

No.	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	No. HP	Nama OPD	Layanan	Tgl. Isi Survei
1.	Irul	35	L	0895365030359	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	11 Juni 2024, 14:39 WIB
2.	Darsini	35	P	085745417706	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	11 Juni 2024, 14:36 WIB
3.	Sujarwo	43	L	081235933324	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	11 Juni 2024, 14:33 WIB
4.	Saheri	42	L	082140958676	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	11 Juni 2024, 14:31 WIB
5.	Febriani	35	P	085648505017	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kartu Pengawas (KPS)	03 Juni 2024, 14:57 WIB
6.	Febri	29	L	085648617921	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	03 Juni 2024, 14:55 WIB
7.	Puryanto	45	L	085649114235	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	izin makam	03 Juni 2024, 14:53 WIB
8.	Dwi ismiati	37	P	085755919929	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin fisioterapi	03 Juni 2024, 14:51 WIB

9.	Putri	32	P	081236765636	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	03 Juni 2024, 08:09 WIB
10.	Leni	33	P	085655656323	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	03 Juni 2024, 07:57 WIB
11.	Veti	29	P	083856548506	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	29 Mei 2024, 11:13 WIB
12.	Yayuk Dewi	28	P	085229296960	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	29 Mei 2024, 11:07 WIB
13.	Agustiono	37	L	081326471203	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	29 Mei 2024, 11:04 WIB
14.	Reza maulana	37	L	085210870330	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	29 Mei 2024, 10:59 WIB
15.	Elvi	35	P	085648112461	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	29 Mei 2024, 10:54 WIB
16.	Aris Prasetyo	35	L	085852581966	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	16 Mei 2024, 15:19 WIB
17.	Raihan Damar	35	L	087850628900	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	16 Mei 2024, 15:16 WIB
18.	Mugi Indah Budiarti	29	P	082227398355	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin Praktik Apoteker	16 Mei 2024, 15:14 WIB
19.	Aprilia	35	P	081249803707	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	Izin Operasional unit Trasnfungsi darah (PMI)	16 Mei 2024, 15:12 WIB

					Terpadu Satu Pintu		
20.	Wahyuni	42	P	085748495357	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	16 Mei 2024, 15:11 WIB
21.	Lilis	28	P	081231724726	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	16 Mei 2024, 07:45 WIB
22.	Amelia	29	P	081218665525	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	16 Mei 2024, 07:44 WIB
23.	Narti	37	P	085608797348	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	16 Mei 2024, 07:41 WIB
24.	Afif	29	L	085736468616	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	14 Mei 2024, 14:30 WIB
25.	Anis Kartika	32	P	081330698825	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	14 Mei 2024, 14:19 WIB
26.	Maryani	38	P	085727298370	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	14 Mei 2024, 14:17 WIB
27.	Lasmi	42	P	081285853781	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	14 Mei 2024, 14:15 WIB
28.	Suroso	42	L	085342530664	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	14 Mei 2024, 09:33 WIB
29.	Mardi	41	L	081248010353	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	izin makam	14 Mei 2024, 09:27 WIB
30.	Agus	33	L	085768313819	Dinas Penanaman	NIB	14 Mei 2024, 09:22 WIB

					Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		
31.	Harni	45	P	081210036112	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	14 Mei 2024, 09:19 WIB
32.	Nani k	28	P	082334029022	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	13 Mei 2024, 11:47 WIB
33.	Nofi Atik	31	P	081554775379	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian	13 Mei 2024, 11:45 WIB
34.	Endang	32	P	081535284428	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	13 Mei 2024, 11:44 WIB
35.	Ipul	28	L	082132551798	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	13 Mei 2024, 11:42 WIB
36.	Rustam	45	L	083831374001	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	izin makam	13 Mei 2024, 11:39 WIB
37.	Heri	30	L	08573168760	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	13 Mei 2024, 11:38 WIB
38.	Catur	35	L	085762496470	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	07 Mei 2024, 14:53 WIB
39.	Handi	31	L	081547149460	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	07 Mei 2024, 14:51 WIB
40.	Sukar	46	L	082333307469	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	izin makam	07 Mei 2024, 14:47 WIB

41.	Ariska	30	L	085739659338	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	07 Mei 2024, 14:45 WIB
42.	Dimas	35	L	081615512184	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Trayek	07 Mei 2024, 14:43 WIB
43.	Suprianto	42	L	081918439142	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kartu Pengawas (KPS)	07 Mei 2024, 14:41 WIB
44.	Ita	32	P	0821335331493	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	07 Mei 2024, 08:46 WIB
45.	Vita	27	P	082131962109	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	07 Mei 2024, 08:44 WIB
46.	Jhon	32	L	082228447301	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	06 Mei 2024, 13:58 WIB
47.	Ari Wahyuningtyas	29	P	082334469990	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin fisioterapi	06 Mei 2024, 13:57 WIB
48.	Suparyogi	35	L	085736687875	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	06 Mei 2024, 13:55 WIB
49.	Anida	29	P	081216381763	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	06 Mei 2024, 13:54 WIB
50.	Septian	32	L	082229932227	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin fisioterapi	06 Mei 2024, 13:52 WIB
51.	Yenni	29	P	081335599830	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	06 Mei 2024, 13:49 WIB

					Terpadu Satu Pintu		
52.	Siswanto	36	L	085850501889	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	06 Mei 2024, 13:46 WIB
53.	Ervin	31	L	081222447225	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	06 Mei 2024, 13:44 WIB
54.	Ivan	32	L	082236122422	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	06 Mei 2024, 13:43 WIB
55.	Dimas	38	L	081615512184	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	30 April 2024, 15:10 WIB
56.	Hartono	45	L	082234348808	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kartu Pengawas (KPS)	30 April 2024, 15:08 WIB
57.	Angga	26	L	085648265756	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	30 April 2024, 15:07 WIB
58.	Muhammad	37	L	085648913022	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin kerja Terapis Wicara	30 April 2024, 15:04 WIB
59.	Habib Ansori	36	L	082112000358	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	30 April 2024, 15:02 WIB
60.	Nurdin	35	L	085869879125	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	26 April 2024, 10:16 WIB
61.	Reni	31	P	08992123860	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	26 April 2024, 10:15 WIB
62.	Aga	32	L	082324444520	Dinas Penanaman	NIB	26 April 2024, 10:12

					Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		WIB
63.	Agus Setiawan	37	L	0895360002353	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	26 April 2024, 10:11 WIB
64.	Harsi	37	P	08133544979	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	26 April 2024, 10:08 WIB
65.	Harsi	31	P	081335444979	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	25 April 2024, 13:23 WIB
66.	Hengki	32	L	087860269814	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	25 April 2024, 13:20 WIB
67.	Kasi	36	L	085233668022	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	25 April 2024, 13:17 WIB
68.	Hasan	42	L	081231075776	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	25 April 2024, 13:11 WIB
69.	Prastiyo	39	L	085790597136	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	PBG	25 April 2024, 13:09 WIB
70.	Ninims	37	P	085785397888	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	25 April 2024, 13:06 WIB
71.	Ali Hermawan	29	L	081553772537	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	25 April 2024, 10:09 WIB
72.	Adi Kurniawan	38	L	085608798017	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin Praktik Apoteker	25 April 2024, 10:08 WIB

73.	Mawas	37	L	085259685851	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kartu Pengawas (KPS)	25 April 2024, 10:05 WIB
74.	Weppy	32	L	082313076579	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	25 April 2024, 10:00 WIB
75.	Suratmi	45	P	085236072621	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	25 April 2024, 09:50 WIB
76.	Suratmi	45	P	085236072621	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	24 April 2024, 15:20 WIB
77.	Afandi	35	L	085790560342	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	24 April 2024, 15:18 WIB
78.	Joko Utomo	37	L	083833738435	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	24 April 2024, 15:17 WIB
79.	Fitri Eka Susanti	32	P	081358922624	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	24 April 2024, 15:15 WIB
80.	Ponijah Siti Chotijah	45	P	085604369470	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan ke Dua (SIPB 2)	24 April 2024, 15:13 WIB
81.	Wawan	29	L	083846088563	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	24 April 2024, 11:05 WIB
82.	Ildo	26	L	082131444911	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	24 April 2024, 11:02 WIB
83.	Naila	28	P	0881026570663	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	24 April 2024, 11:00 WIB

					Terpadu Satu Pintu		
84.	Nadia	26	P	085778004705	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	24 April 2024, 10:58 WIB
85.	Hargo	34	L	085708488389	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	24 April 2024, 10:56 WIB
86.	Rikky	28	L	085738947693	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	23 April 2024, 12:55 WIB
87.	Yuli wulandari	29	P	085235934238	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Bidan Ke Dua (SIPB I)	23 April 2024, 12:51 WIB
88.	Andi	32	L	085335011413	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	23 April 2024, 12:46 WIB
89.	Indarto	45	L	081335634647	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	23 April 2024, 12:44 WIB
90.	Aprilina	29	P	081999482887	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	23 April 2024, 09:10 WIB
91.	Catur Fendi Hidayat	35	L	082327931600	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	23 April 2024, 09:08 WIB
92.	Mulyono	43	L	081335787280	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	23 April 2024, 09:06 WIB
93.	Budhi Utomo	43	L	082140351892	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	22 April 2024, 14:26 WIB
94.	Fandi	35	L	085335589455	Dinas Penanaman	NIB	22 April 2024, 14:21

					Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		WIB
95.	Melanie	26	P	085711353185	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat ke Dua	22 April 2024, 12:09 WIB
96.	Yaya	28	L	085745232365	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	22 April 2024, 10:50 WIB
97.	Rizki	27	L	081324635403	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin fisioterapi	22 April 2024, 10:47 WIB
98.	Kolifatun	41	P	085791221156	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian	22 April 2024, 10:38 WIB
99.	Sugeng	46	L	089661194449	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Trayek	22 April 2024, 10:35 WIB
100.	Daryanto	48	L	085235063825	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	izin makam	22 April 2024, 10:31 WIB
101.	Sutinem	45	P	085715414386	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	22 April 2024, 10:28 WIB
102.	Hana	28	P	085697634709	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Tenaga Teknis Kefarmasian	22 April 2024, 10:22 WIB
103.	Didik Herm.P	32	L	085336546009	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Reklame	02 April 2024, 08:44 WIB
104.	Adli	29	L	085708505580	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:42 WIB

105.	Arneta	30	P	085607141941	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	02 April 2024, 08:41 WIB
106.	Murtiningsih	36	P	085866972000	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Kerja Reakam Medis	02 April 2024, 08:38 WIB
107.	Sugiarto	35	L	085329419557	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:37 WIB
108.	Eka	27	P	08563678002	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:35 WIB
109.	Erna	27	P	085815065981	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat izin fisioterapi	02 April 2024, 08:33 WIB
110.	Daryono	42	L	081249041349	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Trayek	02 April 2024, 08:31 WIB
111.	Rama	32	L	082313869750	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:28 WIB
112.	Raji	38	L	085708277114	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:26 WIB
113.	Teguh	45	L	082245188064	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:24 WIB
114.	Mei lana	28	P	0895397686359	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Surat Izin Praktik Perawat Kesatu	02 April 2024, 08:23 WIB
115.	Riana	28	P	088226107698	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	NIB	02 April 2024, 08:19 WIB

					Terpadu Satu Pintu		
116.	Suratno	45	L	085232216676	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	NIB	02 April 2024, 08:16 WIB

DETAIL JAWABAN RESPONDEN

Nomor Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	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	3	3	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	3	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	3	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	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	3	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	3	3	4	4	4	4	4	4

23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	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	3	3	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	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	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	4	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	3	3	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	3	3	3	4	4	4	4	3
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	3	3	3	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	3	3	4	4	4	4	4
69	4	3	3	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	3	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	3	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	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	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
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
NGAWI
SEMUA LAYANAN**

- Tujuan : Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
- Tanggal Survei : 01 April 2024 s.d. 30 Juni 2024.
- Metode : Per Responden Per Parameter Survey
- Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Jumlah Responden : 116
- Jumlah Parameter : 9 Parameter
- Parameter :
 1. Persyaratan
 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 3. Waktu Penyelesaian
 4. Biaya/Tarif
 5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
 6. Kompetensi Pelaksana
 7. Perilaku Pelaksana
 8. Sarana dan Prasarana
 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1.	Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan? a. Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai d. Sangat Tidak Sesuai
2.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Sulit d. Sangat Sulit
3.	Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Lambat d. Sangat Lambat
4.	Bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

	<ul style="list-style-type: none"> a. Gratis b. Murah c. Mahal d. Sangat Mahal
5.	<p>Bagaimana kesesuaian antara produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai d. Sangat Tidak Sesuai
6.	<p>Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kompeten b. Kurang Kompeten c. Tidak Kompeten d. Sangat Tidak Kompeten
7.	<p>Bagaimana perilaku petugas pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Tidak Sopan dan Tidak Ramah d. Sangat Tidak Sopan dan Sangat Tidak Ramah
8.	<p>Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Buruk
9.	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dikelola Dengan Baik b. Berfungsi Kurang Maksimal c. Ada Tetapi Tidak Berfungsi d. Tidak Ada

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

Nomor Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	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	3	3	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	3	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	3	3	3	4	4	4	4	4

14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	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	3	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	3	3	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	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	3	3	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	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	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	4	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	3	3	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	3	3	3	4	4	4	4	3
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	3	3	3	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	3	3	4	4	4	4	4
69	4	3	3	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	3	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	3	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	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	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
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4

110	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	464	452	446	440	464	464	464	464	463
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	4.000	3.897	3.845	3.793	4.000	4.000	4.000	4.000	3.991
Nilai Indeks per Parameter	0.444	0.433	0.427	0.421	0.444	0.444	0.444	0.444	0.443
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	98.68								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu:

Sangat Baik

2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Persyaratan; Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Sarana dan Prasarana;** sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Biaya/Tarif.**