



dpmptsp  
Mesuji

# 2026 TRIWULAN I LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MESUJI TAHUN 2026**



DPMPTSP\_km



[www.ptsp.mesujikab.go.id](http://www.ptsp.mesujikab.go.id)



[dpmptspmesujikab.go.id](mailto:dpmptspmesujikab.go.id)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## DAFTAR ISI

halaman

|                                                  |        |
|--------------------------------------------------|--------|
| Kata Pengantar.....                              | I      |
| Daftar Isi.....                                  | ii     |
| Bab I. Pendahuluan.....                          | 1      |
| 1.1 Latar Belakang.....                          | 1      |
| 1.2 Dasar Hukum.....                             | 1      |
| 1.3 Maksud Dan Tujuan.....                       | 3      |
| 1.4 Manfaat.....                                 | 3      |
| 1.5 Metode.....                                  | 4      |
| 1.6 Jadwal Pelaksanaan .....                     | 4      |
| <br>Bab II. Analisis.....                        | <br>7  |
| 2.1 Data Kuesioner .....                         | 7      |
| 2.2 Teknik Pengolahan Data .....                 | 10     |
| 2.3 Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat ..... | 11     |
| 2.4 Deskripsi Survei Kepuasan Masyarakat .....   | 13     |
| <br>Bab III. Penutup.....                        | <br>17 |
| 3.1 Kesimpulan .....                             | 17     |
| 3.2 Saran .....                                  | 18     |
| <br>Lampiran.....                                | <br>20 |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya perizinan dan non-perizinan, serta sebagai bahan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

Kami menyadari laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan masukan sangat diharapkan untuk penyempurnaan ke depan. Semoga laporan ini dapat menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mesuji.

Mesuji, 31 Maret 2026



ARIF ARIANTO, S.T., M.Si  
Pembina Tk I/IVb  
NIP. 19800422 201001 1 008

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat serta pelaku usaha. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Salah satu upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 ini diharapkan dapat memberikan informasi yang objektif dan terukur mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Mesuji. Hasil survei ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

### **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji Triwulan I Tahun 2026 berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Daerah Nomor 2 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji;
8. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 26 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 22 tahun 2025 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 30 tahun 2025 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Serta Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **Maksud**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji dimaksudkan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan, khususnya dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan.

#### **Tujuan**

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Mesuji;
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan;
4. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel

### **1.4 Manfaat**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi instansi, sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
2. Bagi pimpinan, sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan dan penentuan langkah strategis peningkatan kinerja pelayanan;
3. Bagi masyarakat, sebagai sarana untuk menyampaikan penilaian, aspirasi, dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan;
4. Bagi pemerintah daerah, sebagai indikator kinerja pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

### 1.5 Metode Pelaksanaan Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan pendekatan pengukuran persepsi masyarakat melalui instrumen kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan.
2. Penentuan jumlah sampel dalam survei ini berpedoman pada tabel Krejcie dan Morgan, dengan jumlah responden sebanyak 92 orang yang merupakan penerima layanan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Kabupaten Mesuji selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling (acak sederhana), yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata, sehingga setiap pengguna layanan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Data yang diperoleh selanjutnya diolah untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Data kepuasan masyarakat dikumpulkan sesuai Lampiran III Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 melalui kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, yaitu identitas survei, identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, serta jenis layanan), dan daftar pertanyaan baik terstruktur maupun terbuka untuk menampung saran, kritik, dan apresiasi.
4. Responden merupakan masyarakat/pemohon yang telah menerima layanan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Kabupaten Mesuji, yang dipilih secara acak. Penentuan jumlah sampel mengacu pada metode Krejcie dan Morgan untuk memperoleh jumlah responden yang representatif.
- 5.

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

$S$  = jumlah sampel  
 $\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan  $dk = 1$ , taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %  
 $N$  = populasi  
 $P$  (populasi menyebar normal) =  $Q = 0,5$   $d = 0,0$

5. Pengumpulan data dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji pada jam layanan serta di lokasi usaha melalui kunjungan tim survei pada jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan secara daring (form) dan secara interaktif langsung dengan responden.
6. Pelaksanaan pengumpulan data, baik di Mall Pelayanan Publik maupun di lokasi usaha, dilaksanakan selama periode Januari hingga Maret Tahun 2026 sesuai dengan jadwal Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I.

## 1.6 Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2026. Pelaksanaan kegiatan survei dilakukan secara swakelola oleh DPMPTSP Kabupaten Mesuji.

## **BAB II ANALISIS**

### **2.1 Data Kuisisioner**

Kuesioner yang diisi oleh responden/masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji, memiliki dua bagian sebagai berikut:

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

Perilaku Pelaksana

g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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).

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

2. Variabel Identitas Responden

Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden

| Pertanyaan<br>No. | Jawaban               |                            |                           |                        |
|-------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|
|                   | A                     | B                          | C                         | D                      |
| 1                 | Tidak sesuai          | Kurang Sesuai              | Sesuai                    | Sangat sesuai          |
| 2                 | Tidak mudah           | Kurang mudah               | Mudah                     | Sangat mudah           |
| 3                 | Tidak cepat           | Kurang Cepat               | Cepat                     | Sangat cepat           |
| 4                 | Sangat mahal          | Cukup Mahal                | Murah                     | Gratis                 |
| 5                 | Tidak sesuai          | Kurang sesuai              | Sesuai                    | Sangat sesuai          |
| 6                 | Tidak kompeten        | Kurang kompeten            | Kompeten                  | Sangat kompeten        |
| 7                 | Tidak sopan dan ramah | Kurang sopan dan ramah     | Sopan dan ramah           | Sangat sopan dan ramah |
| 8                 | Buruk                 | Cukup                      | Baik                      | Sangat baik            |
| 9                 | Tidak ada             | Ada tetapi tidak berfungsi | Berfungsi kurang maksimal | Dikelola dengan baik   |
| 3                 | Tidak cepat           | Kurang Cepat               | Cepat                     | Sangat cepat           |
| 4                 | Sangat mahal          | Cukup Mahal                | Murah                     | Gratis                 |

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencari perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji

## 2.2 Teknik Pengolahan Data

### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

### 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, data entry dan penghitungan indeks dihitung menggunakan microsoft excel dan mulai dilaksanakan untuk pengolahan hasil survei Triwulan I Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret.

### 2.3. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji dalam bentuk multiple choice dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari “a” hingga “d” dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda.

Untuk a

= 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang. Dari ke 92 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei

| No | Indikator                              | Nilai Per unsur | Jumlah Nilai Perunsur :kuesioner yang terisi | NRR Per unsur x 0,111 |
|----|----------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|-----------------------|
| 1  | Persyaratan                            | 345             | 3,75                                         | 0,41                  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur        | 338             | 3,67                                         | 0,40                  |
| 3  | Waktu Penyelesaian                     | 332             | 3,60                                         | 0,40                  |
| 4  | Biaya / Tarif                          | 349             | 3,79                                         | 0,42                  |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 337             | 3,66                                         | 0,40                  |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                   | 339             | 3,68                                         | 0,40                  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                     | 342             | 3,71                                         | 0,41                  |
| 8  | Sarana dan Prasarana                   | 337             | 3,66                                         | 0,40                  |
| 9  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 350             | 3,80                                         | 0,42                  |

Tabel 3. Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan kelas interval

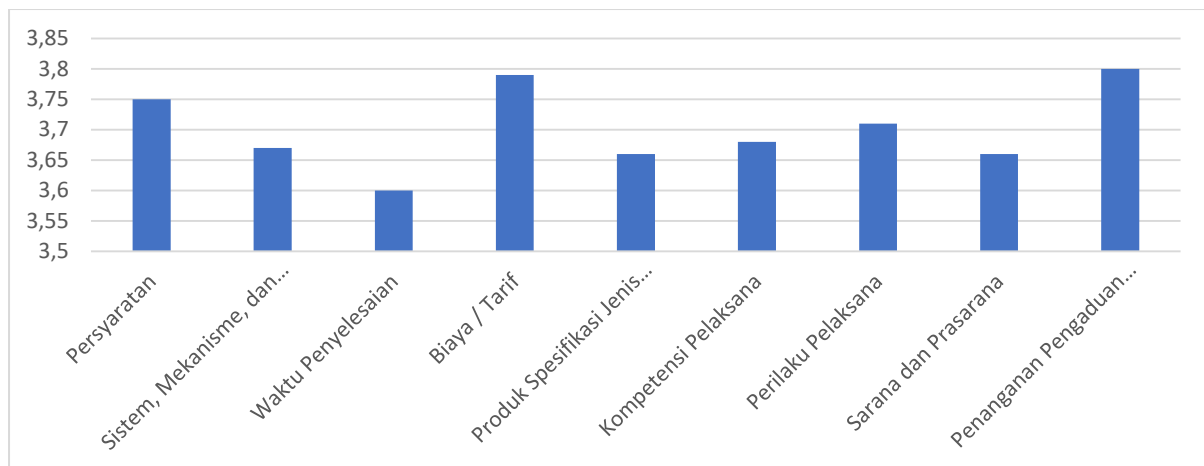
| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 -100,00                 | A                  | Sangat baik                |

Tabel 4. Kinerja Unilt Pelayanan berdasarkan Kelas Interval atas Hasil Survei

| No | Indikator                                        | Jumlah Nilai Perunsur :kuesioner yang terisi | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) |
|----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 1  | Persyaratan                                      | 3,75                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur                  | 3,67                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 3  | Waktu Penyelesaian                               | 3,60                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 4  | Biaya / Tarif                                    | 3,79                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan               | 3,66                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                             | 3,68                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                               | 3,71                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 8  | Sarana dan Prasarana                             | 3,66                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
| 9  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan           | 3,80                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
|    | Rerata                                           | 3,70                                         | 88,31 -100,00                 | A                  |
|    | Total Nilai Perunsur :kuesioner yang terisi x 25 | 92.50                                        |                               | A                  |

Dari kelas interval tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret adalah 92,57 (berada dalam nilai persepsi 4, nilai interval 3,5324 – 4,00, nilai interval konversi 76,61-88,30, mutu pelayanan A) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

Gambar 1 Rangking Nilai Per unsur



## 2.4 Deskripsi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret melibatkan kurang lebih 102 populasi dengan sampel sebanyak 92. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji, baik yang dilayani dengan Pendampingan atau Berbantuan yang datang ke kantor maupun langsung ke pelaku usaha baik itu aplikasi perizinan Online Single Submission (OSS), Sicantik *Cloud* dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM-BG).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji pada Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret adalah 92,57. Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak 5,27 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Triwulan 4 Tahun 2025 dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember, yaitu 87,30.

Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja pada tanggal 5 Oktober 2020 berpengaruh pada banyak hal termasuk dalam hal perizinan berusaha. Sistem atau aplikasi yang digunakan untuk penerbitan perizinan berusaha pun turut mengalami perubahan. Pada tanggal 9 Agustus 2022 Presiden Joko Widodo resmi meluncurkan Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dimana sistem ini menggantikan Sistem Online Single Submission (OSS) Versi 1.1 dan sejak penyesuaian dengan Peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 2025 yang berlaku efektif sejak 5 Oktober 2025, maka OSS saat ini telah *diupdate*.

Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan. Hal ini dikarenakan sebagian besar kendala mengenai pengaduan pelayanan yang ada di aplikasi OSS RBA cepat ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji langsung di koordinasikan ke Pusat/Kementrian Investasi (BKPM).

Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada Triwulan I Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, Waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll) dan Izin Tanda Daftar Gudang. Merujuk dari hasil pada Triwulan 4 Tahun 2025 dari bulan Juli sampai dengan bulan September tersebut, Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji melakukan upaya perbaikan.

Upaya perbaikan yang telah dilakukan :

1. Penguatan koordinasi dengan dinas teknis terkait
2. Optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital (OSS-RBA)
3. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap layanan yang lambat
4. Peningkatan kapasitas SDM dan petugas pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji mengalami *trend* meningkat setiap Triwulannya. Berikut ini adalah tabel tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2025:

Tabel 5. Nilai SKM Triwulan Tahun 2021 sampai dengan 2026

| Tahun | Semester           | Nilai | Keterangan  |
|-------|--------------------|-------|-------------|
| 2021  | Januari - November | 78,53 | Baik        |
| 2022  | I                  | 78,92 | Baik        |
| 2022  | II                 | 79,03 | Baik        |
| 2023  | I                  | 79,14 | Baik        |
| 2023  | II                 | 79,75 | Baik        |
| 2024  | I                  | 80,70 | Baik        |
| 2024  | II                 | 87,02 | Baik        |
| 2025  | Triwulan I         | 87,08 | Baik        |
| 2025  | Triwulan II        | 87,14 | Baik        |
| 2025  | Triwulan III       | 87,19 | Baik        |
| 2025  | Triwulan IV        | 87,30 | Baik        |
| 2026  | Triwulan I         | 92,57 | Sangat Baik |

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji Triwulan 1 Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji selama Januari sampai dengan bulan Maret Tahun 2026;
2. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji dengan cara kuesioner diisi oleh responden sendiri maupun interaktif dengan petugas kepada responden dengan lokasi penyampaian kuesioner di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Mesuji maupun di lokasi kunjungan daerah di wilayah Kabupaten Mesuji; diisi oleh responden secara daring.
3. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2026 diperoleh indeks kepuasan masyarakat 92,57. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 88,31 -100,00 dengan mutu pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Hasil tersebut naik 5,27 dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Triwulan 4 Tahun 2025 dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember, yaitu 87,30
4. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan. Hal ini dikarenakan Sebagian besar kendala mengenai pengaduan pelayanan yang ada di aplikasi OSS RBA cepat ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji langsung di koordinasikan ke Pusat/Kementrian Investasi (BKPM).
5. Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian. Pada Triwulan 4 Tahun 2025 dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember, waktu penyelesaian juga menempati nilai terendah. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll) dan Tanda Daftar Gudang. Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, seperti yang telah diuraikan di Analisis.

### 3.1 Saran

Meskipun mengalami peningkatan nilai, ada beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Mengadakan sosialisasi berbagai sistem kepada masyarakat dan pelatihan OSS RBA kepada masyarakat ke seluruh kecamatan Kabupaten Mesuji melakukan pendampingan atau berbantuan dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mesuji.
2. Agar petugas mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan detil dibutuhkan pelatihan untuk menunjang pengetahuan serta kemampuan komunikasi petugas pelayanan terkait produk-produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji;
3. Memaksimalkan keberadaan sarana dan prasarana OSS RBA Lounge di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Mesuji sebagai pusat informasi Rencana Tata Ruang Wilayah, pusat konsultasi dan layanan kepastian berusaha serta penanganan pengaduan.

## LAMPIRAN

1. Dokumentasi pengisian survei kepuasan masyarakat di mal pelayanan publik kabupaten mesuji



2. Dokumentasi pengisian survei kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan publik Kabupaten Mesuji



### 3. Formulir SKM

Questions
Responses
100
Settings

Section 1 of 6

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MESUJI

"Mari Berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Masyarakat!"  
Pondapat Anda sangat berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji.

Istilah survei sekarang, wujudkan pelayanan publik yang lebih baik!

Image title

Tanggal Survey \*

Month, day, year

Jam Pelaksanaan Survey \*

08.00-12.00  
13.00-16.00

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 6

Untitled Section

Description (optional)

Jenis Kelamin \*

Laki Laki  
Perempuan

Usia \*

Short answer text

Questions
Responses
100
Settings

Tingkat Pendidikan \*

SD  
SMP  
SMA  
Diploma  
S1  
S2  
S3

After section 2 Continue to next section

Section 3 of 6

Untitled Section

Description (optional)

Pekerjaan \*

ASN  
TNI  
POLRI  
SWASTA  
WIRUSAHA  
Lainnya

After section 3 Continue to next section

Section 4 of 6

Untitled Section

Description (optional)

Jenis Layanan yang Diterima \*

Pertizinan Berusaha (Contoh: Pembuatan NIB, Pendampingan Pembuatan Akun OSS RBA)  
Pertizinan Dasar (Contoh: Pengajuan PBG, KKPR, Sertifikat Laik Fungsi, Izin Lingkungan Hidup)  
PB LMKU (Contoh: Izin Praktik Tenaga Kesehatan, Surat Izin Operasional Sekolah, SLHS, PIRT)  
Konsultasi (Contoh: Akun bermasalah (lupa kata sandi), syarat pertizinan, alur pertizinan dan)  
Pelaporan LKPM (Waktu penyampaian, tata cara pelaporan)  
Other:

Questions
Responses
127
Settings

4. Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

1 2 3 4

Tidak Kompeten Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

1 2 3 4

Buruk Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1. Tidak Ada

2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi

3. Berfungsi Kurang Maksimal

4. Dikelola Dengan Baik

After section 5 Continue to next section

Section 6 of 6

TERIMAKASIH

Description (optional)

Questions
Responses
129
Settings

Section 5 of 6

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

1 2 3 4

Tidak Mudah Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

1 2 3 4

Tidak Cepat Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

1. Sangat Mahal

2. Cukup Mahal

3. Murah

4. Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

1 2 3 4

Tidak Kompeten Sangat Kompeten

#### 4. Tabel Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan

| No.<br>Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
|                  | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |  |
| 1                | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |  |
| 1                | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 2                | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 3                | 4                     | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 4                | 3                     | 2  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  |  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5  | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 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 | 3 | 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 | 3 | 4 | 4 | 3 | 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 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 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 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 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           | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 51           | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 52           | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 53           | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 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   | 3   | 4   | 4   | 4   | 1   | 2   |
| 58           | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 59           | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 60           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 61           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 62           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 63           | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 64           | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 65           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   |
| 66           | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 67           | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 68           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 69           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   |
| 70           | 3   | 3   | 3   | 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   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 75           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 76           | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 77           | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 78           | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 79           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 80           | 4   | 3   | 4   | 3   | 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   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 84           | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 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   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 89           | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 90           | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 91           | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 92           | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Jumlah/Unsur | 345 | 338 | 332 | 349 | 337 | 339 | 342 | 337 | 350 |

|                           |             |              |              |              |              |              |              |              |              |                         |
|---------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|
| NRR/Unsur                 | 3,75        | 3,6739<br>13 | 3,6086<br>96 | 3,7934<br>78 | 3,663<br>043 | 3,684<br>783 | 3,717<br>391 | 3,663<br>043 | 3,804<br>348 |                         |
| NRR<br>trtbg/Unsur        | 0,416<br>25 | 0,4078<br>04 | 0,4005<br>65 | 0,4210<br>76 | 0,406<br>598 | 0,409<br>011 | 0,412<br>63  | 0,406<br>598 | 0,422<br>283 | 3,70281<br>5217         |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |             |              |              |              |              |              |              |              |              | <b>92,5703<br/>8043</b> |

**Keterangan:**

|                           |   |                                                               |
|---------------------------|---|---------------------------------------------------------------|
| <b>U1-U9</b>              | = | Unsur-Unsur<br>Pelayanan                                      |
| <b>NRR</b>                | = | Nilai Rata-<br>Rata                                           |
| <b>IKM</b>                | = | Indeks Kepuasan<br>Masyarakat                                 |
| <b>-*)</b>                | = | Jumlah NRR IKM<br>Tertimbang                                  |
| <b>-**)</b>               | = | Jumlah NRR<br>Tertimbang x 25                                 |
| <b>NRR per<br/>Unsur</b>  | = | Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah<br>Kuesioner yang terisi |
| <b>NRR<br/>Tertimbang</b> | = | NRR per Unsur x 0,111 per<br>unsur                            |

| <b>IKM UNIT<br/>PELAYANAN:</b>                                                                                                                            | No. | UNSUR PELAYANAN                            | NILAI RATA-<br>RATA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------|---------------------|
| Mutu Pelayanan:<br>A(Sangat Baik) :<br>88,31-100,00<br>B (Baik) : 76,61-<br>88,30<br>C (Kurang Baik) : 65,00-<br>76,60<br>D (Tidak Baik) :<br>25,00-64,99 | U1  | Persyaratan                                | 3,75                |
|                                                                                                                                                           | U2  | Prosedur                                   | 3,673913043         |
|                                                                                                                                                           | U3  | Waktu Pelayanan                            | 3,608695652         |
|                                                                                                                                                           | U4  | Biaya/Tarif                                | 3,793478261         |
|                                                                                                                                                           | U5  | Produk Layanan                             | 3,663043478         |
|                                                                                                                                                           | U6  | Kompetensi Pelaksana                       | 3,684782609         |
|                                                                                                                                                           | U7  | Perilaku Pelaksana                         | 3,717391304         |
|                                                                                                                                                           | U8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan<br>Masukan | 3,663043478         |
|                                                                                                                                                           | U9  | Sarana dan Prasarana                       | 3,804347826         |