



LAPORAN

**HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT**

**SEMESTER I TAHUN 2022
(PERIODE JANUARI – JUNI)**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAMPAR**



KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I periode Januari– Juni 2022. Survei ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

SKM ini bertujuan untuk memperbaiki pelayanan public dan diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada DPMPTSP Kabupaten Kampar dimasa yang akan datang dan disajikan dalam bentuk Laporan Hasil SKM.

Laporan Hasil SKM ini disusun sebagai salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Hasil SKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Kampar, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Kampar.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga kegiatan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar kami mengucapkan terima kasih. Semoga Laporan Hasil SKM Semester I Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bangkinang, Juli 2022



Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar,

HAMBALI, SE, MH

Pembina Utama Muda

NIP. 19681024 200003 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
A. Latar Belakang.....	I-1
B. Tujuan.....	I-1
C. Sasaran.....	I-1
D. Prinsip.....	I-2
E. Ruang Lingkup.....	I-2
F. Unsur SKM.....	I-3
G. Manfaat.....	I-4
H. Pengertian Umum.....	I-4
I. Dasar Hukum.....	I-6
BAB II METODE SURVEI.....	II-1
A. Periode Survei.....	II-1
B. Metode penelitian/.....	II-1
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM.....	III-1
A. Persiapan Survei.....	III-1
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	III-2
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	IV-1
A. Pengukuran Skala.....	IV-1
B. Pengolahan Data Survei.....	IV-2
C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	IV-3
BAB V PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM.....	V-1
A. Jumlah Responden.....	V-1
B. Hasil Analisa.....	V-2
C. Hasil Evaluasi.....	V-3
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	VI-1
A. Kesimpulan.....	VI-1
B. Saran.....	VI-1
LAMPIRAN	
1. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN.	
2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I TAHUN 2022	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana diamanatkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Maka dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Kampar.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas

- pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
 4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

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 dan pihak terkait lainnya 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**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei,

Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, 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

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- ***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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.

H. Pengertian Umum

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 unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
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 pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita

- Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
9. Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar (Berita Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2021 Nomor 87);
 10. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar (Berita Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2021 Nomor 69);
 11. Keputusan Bupati Kampar Nomor : 503-236/I/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Dilakukan secara swakelola, dengan susunan Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior 5 orang.
- 3) Sekretariat 3 orang.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan

apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

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/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4. Contoh :

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.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^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

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi berada pada bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- 2) survei lapangan pada pengguna layanan.
- 3) Waktu pengumpulan data bulan Januari – Juni 2021

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan maupun pengumpulan langsung kelapangan .

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. 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 unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan 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 SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai

nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur
1.	Persyaratan	1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2
3.	Waktu Penyelesaian	3
4.	Biaya/Tarif	4
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	5
6.	Kompetensi pelaksana	6
7.	Perilaku pelaksana	7
8.	Sarana dan Prasarana	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan

cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) \\ + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 =
y

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan 5 hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data 5 hari kerja;

c. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja;

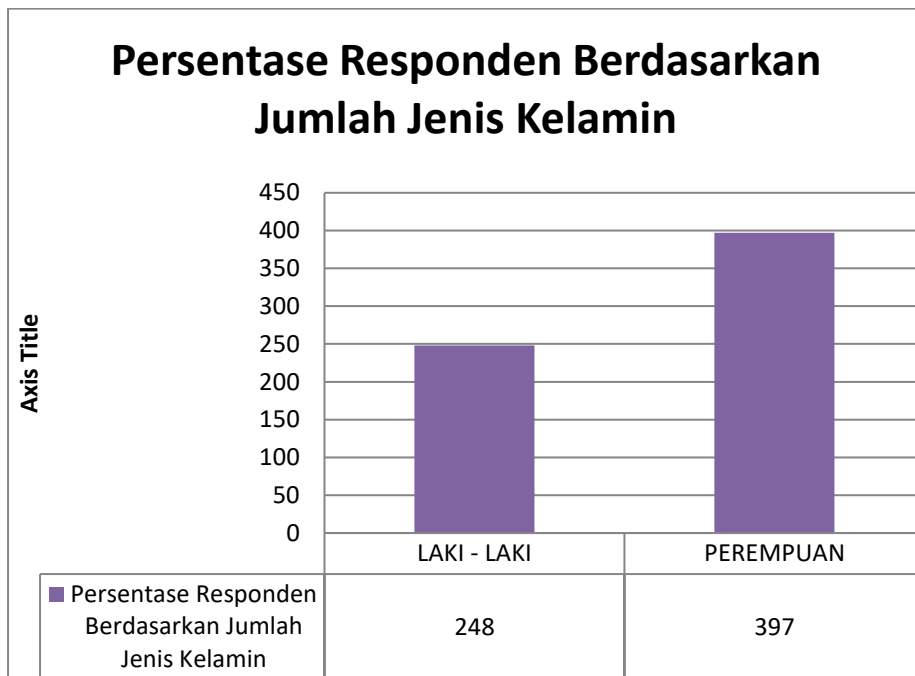
BAB V

PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

A. Jumlah Responden

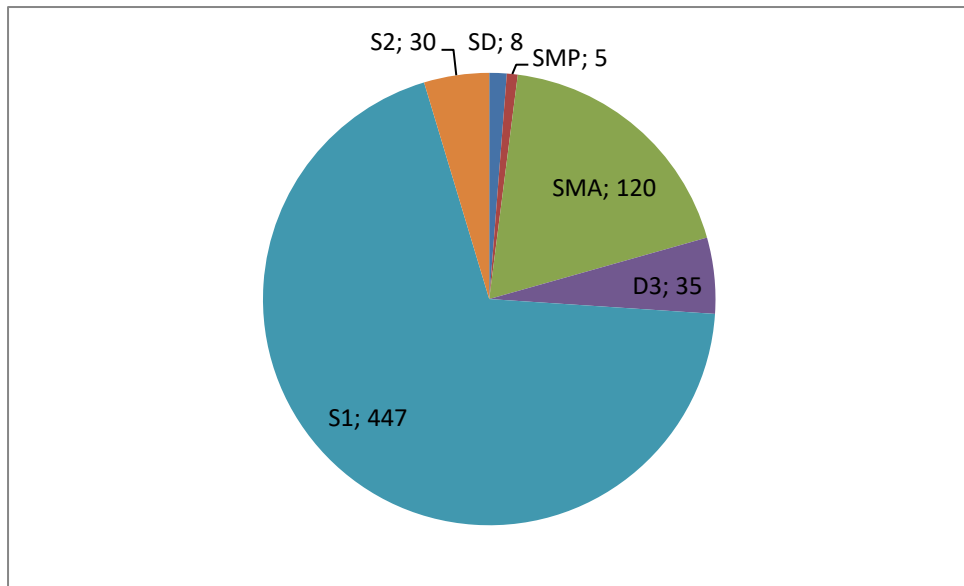
Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar dan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak, maka disepakati bahwa jumlah responden yang akan dilakukan uji kepuasan terhadap pelayanan yang telah disampaikan adalah sebesar 645 responden. Dari jumlah responden yang telah dilakukan survey kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi:

1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin



Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 248 responden dan perempuan sebesar 397 responden.

2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa dominasi responden dengan pendidikan SD 8 responden, SMP 5 responden, SMA 120 responden, D3 35 responden, S1 447 responden dan S2 30 responden.

B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,400
U2	Prosedur pelayanan	3,426
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,287
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,817
U5	Kesesuain Produk Pelayanan	3,391
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,406
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,465
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,392
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,794

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 87,07 , maka kinerja pelayanannya berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 - 88,30. Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar dengan kategori Baik. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada poin Kewajaran biaya/tariff pelayanan dengan nilai rata-rata 3,817 sedangkan pada poin terendah adalah Kecepatan waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,287.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pelanggan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Penanggung jawab
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan ketepatan waktu dalam melakukan proses izin dengan mereview kembali Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur	▪ Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A dan B

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar pada Semester I periode Januari – Juni 2022 dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan perizinan dan Nonperizinan telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 87,07. Dimana hasil tersebut berada pada nilai B dengan kategori Baik.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada poin kewajaran biaya/tariff pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata 3,817 sedangkan pada poin terendah adalah kecepatan waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,287.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan dalam menerbitkan izin sesuai dengan standard pelayanan.
2. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. Untuk Point-point yang rendah agar dievaluasi akar

permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.

5. Agar setiap Petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan sopan dan ramah
6. Agar Menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. KAMPAR
 ALAMAT : JL. PROF. M. YAMIN NO :... BANGKINANG KOTA
 Tlp/Fax. :
 Bulan : JANUARI - JUNI 2022

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	25	L	PERAWAT	S1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
2	43	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	33	L	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	44	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	62	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	28	L	WIRASWASTA	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	40	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	52	L	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	48	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	2	4	4	3	4	3	4
10	51	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	45	P	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	40	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	52	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	26	L	ASN	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
15	42	P	ASN	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	39	L	WIRASWASTA	S1	4	3	3	3	3	4	4	4	4
17	41	L	WIRASWASTA	S1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
18	35	P	ASN	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
19	55	L	ASN	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
20	40	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	3	3	4	4	3	3	3	4
21	50	P	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	38	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
23	48	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	4	4	3	3	3	3	4
24	41	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
25	36	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	32	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	36	P	WIRASWASTA	SMA	4	3	3	3	3	4	3	3	3
28	55	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	27	L	LAINNYA	SMA	4	4	3	4	4	4	3	3	4
30	38	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
31	30	L	LAINNYA	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
32	28	P	PEGAWAI SWASTA	D3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	35	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	27	P	LAINNYA	S1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
35	29	L	WIRASWASTA	S1	4	3	3	4	4	3	3	3	4
36	29	P	WIRASWASTA	S1	4	3	4	4	3	4	3	4	4
37	26	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	4	3	3	3	4
38	63	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	3	3	4	4	4	3	4
39	28	P	HONORER	S1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	25	P	WIRASWASTA	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	31	P	PEGAWAI SWASTA	D3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
42	32	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	63	P	LAINNYA	SD	3	4	3	4	3	3	3	3	4
44	32	L	MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	40	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	19	L	MAHASISWA	SMA	4	4	4	3	3	3	4	3	4
47	22	P	LAINNYA	D3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
48	38	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	47	L	WIRASWASTA	S1	3	3	2	3	3	3	3	3	4
50	30	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	24	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	23	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
53	28	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	33	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	4	3	4	4
55	31	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	70	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	70	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	40	P	LAINNYA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	22	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	45	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	18	P	MAHASISWA	SMA	4	4	4	3	3	4	4	3	4
62	29	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	31	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	30	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	35	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	31	P	LAINNYA	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	29	L	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	51	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	24	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	26	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	64	L	WIRASWASTA	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	21	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	4	3	4	4	3	4	4	3	4
73	32	P	DOKTER	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	54	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	41	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	24	P	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	26	P	LAINNYA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	40	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	34	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
80	56	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	2

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
81	35	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	36	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	37	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	42	P	ASN	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
85	36	L	WIRASWASTA	SMA	4	3	3	3	3	4	4	4	4
86	38	L	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	47	P	WIRASWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
88	25	L	APOTEKER	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	30	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
90	40	P	LAINNYA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	41	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	35	L	WIRASWASTA	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
93	33	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
94	34	L	WIRASWASTA	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
95	36	L	ASN	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
96	33	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	33	P	PERAWAT	D3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
98	27	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
99	25	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	43	P	BIDAN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	37	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	33	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	36	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	28	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	42	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	30	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
107	23	P	BIDAN	S1	4	4	3	4	3	3	4	3	4
108	47	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	3

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
109	32	P	WIRASWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	4	3	3
110	27	P	APOTEKER	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	33	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	59	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	58	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	35	L	DOKTER	S2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
115	46	L	DOKTER	S2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	50	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
117	32	P	PERAWAT	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
118	29	P	PERAWAT	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	34	P	DOKTER	S2	4	4	2	4	3	3	4	4	3
120	45	L	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
121	40	L	LAINNYA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
122	26	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	38	L	PEGAWAI SWASTA	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	38	P	PEGAWAI SWASTA	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	29	L	PERAWAT	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	31	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	52	P	DOKTER	S1	3	2	3	4	3	3	3	3	4
128	29	P	BIDAN	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
129	26	P	WIRASWASTA	S1	4	3	4	4	4	4	4	3	3
130	44	L	WIRASWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
131	45	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	28	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
133	37	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	2	4	3	3	4	3	4
134	44	P	ASN	S1	3	4	3	4	4	4	4	3	4
135	35	P	ASN	S1	4	3	3	4	3	4	4	3	4
136	24	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	3	4	4	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
137	34	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	4	3	3	3	4
138	24	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	3	3	4	4	3	4	4	4
139	24	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	30	L	DOKTER	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	52	L	ASN	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	51	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	31	L	WIRASWASTA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
144	51	L	ASN	S2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
145	36	P	ASN	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
146	34	P	ASN	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
147	42	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
148	37	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
149	38	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
150	28	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
151	30	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	4	3	4	4
152	45	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	3
153	29	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
154	32	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
155	29	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	4
156	23	P	LAINNYA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
157	36	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
158	43	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	3	3	4	3	3	4	4	4
159	41	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	35	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	35	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	36	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	34	P	LAINNYA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	43	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
165	23	L	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
166	37	P	BIDAN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	43	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
168	56	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	52	L	ASN	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	51	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	41	P	LAINNYA	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
172	37	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	28	P	LAINNYA	S1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
174	30	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
175	37	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	26	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	40	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	52	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	27	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	56	L	WIRASWASTA	SD	4	4	3	3	4	4	4	4	4
181	24	P	APOTEKER	S1	3	3	2	4	3	3	4	3	4
182	34	P	PERAWAT	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	33	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	24	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
185	23	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	38	P	HONORER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	1
187	31	P	HONORER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	1
188	48	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	38	P	WIRASWASTA	S1	4	4	3	3	4	3	3	3	4
190	38	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	61	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	2	3	3	3	3	3	3
192	48	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	2	3	3	3	3	3	3

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
193	58	P	LAINNYA	SMA	3	3	2	3	3	3	3	3	3
194	36	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
195	55	P	ASN	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
196	26	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
197	65	L	PEGAWAI SWASTA	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	52	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	52	P	WIRASWASTA	S1	3	3	4	4	3	3	4	4	4
200	30	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
201	55	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	55	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	55	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	52	P	WIRASWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
205	28	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	51	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	35	P	ASN	S1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
208	35	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	33	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
210	37	L	PEGAWAI SWASTA	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
211	35	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	40	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	40	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	32	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	40	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	37	P	ASN	D3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
217	52	P	DOKTER	S1	2	4	4	4	3	4	4	4	4
218	34	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	35	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
220	32	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	3	4	4	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
221	32	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
222	39	P	ASN	S1	4	4	3	4	3	4	3	4	4
223	33	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	4	4	3	3	4	3	4
224	25	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	41	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	23	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	30	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	41	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	43	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	30	L	HONORER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	33	P	HONORER	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	48	P	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	42	L	HONORER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	43	P	PERAWAT	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	26	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	1
236	30	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
237	34	P	ASN	S1	3	4	4	4	3	3	3	4	4
238	27	L	LAINNYA	S2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
239	53	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
240	35	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	25	L	HONORER	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
242	25	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
243	36	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	40	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	31	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
246	52	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	45	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	42	P	ASN	S2	3	3	3	2	3	3	3	3	1

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
249	38	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	38	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
251	36	P	WIRASWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
252	24	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
253	34	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
254	30	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	33	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	32	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	40	L	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	45	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	2	3	2	2
259	36	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	26	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
261	30	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
262	27	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	4	3	4	3	4
263	57	L	LAINNYA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
264	47	P	WIRASWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	45	P	WIRASWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	4	3	4
266	31	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	41	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
268	41	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
269	41	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
270	25	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
271	34	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
272	32	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
273	30	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
274	30	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
275	45	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	2
276	43	P	ASN	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
305	37	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	43	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	3	4	3	3	4	3	4
307	55	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	4	3	3	4
308	34	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
309	37	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	30	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	53	L	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	32	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	35	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	55	P	ASN	S1	3	2	2	4	3	2	3	2	3
315	45	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
316	45	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
317	36	L	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
318	31	P	ASN	S1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
319	27	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	3	3	4
320	30	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	4
321	26	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
322	27	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
323	47	L	WIRASWASTA	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	42	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	41	L	WIRASWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
326	40	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	38	P	ASN	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
328	32	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	1	3	3	3	3	4
329	58	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	38	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	38	L	DOKTER	S1	3	2	2	4	3	3	3	3	3
332	30	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
333	47	P	LAINNYA	S1	4	3	3	2	4	3	3	3	4
334	50	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	29	P	HONORER	D3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
336	36	P	HONORER	D3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
337	52	P	LAINNYA	S1	3	4	4	4	3	3	4	3	4
338	41	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
339	34	P	HONORER	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
340	40	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	35	P	PERAWAT	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	40	P	LAINNYA	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	40	P	ASN	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	50	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	47	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	24	P	LAINNYA	D3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
347	35	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
348	29	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
349	27	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
350	29	L	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
351	39	P	ASN	S2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
352	27	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
353	23	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	43	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
355	42	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
356	41	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
357	38	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	4	4	3	3
358	44	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	1	3	4	3	3	4
359	40	P	ASN	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
360	29	P	DOKTER	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
361	33	L	PERAWAT	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
362	49	L	WIRASWASTA	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
363	34	P	ASN	D3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
364	32	L	LAINNYA	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	3
365	34	L	WIRASWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
366	48	P	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
367	37	P	ASN	S1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
368	27	L	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
369	35	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	40	P	BIDAN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	40	P	ASN	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	35	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	36	P	ASN	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
374	40	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	36	P	ASN	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
376	36	P	ASN	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
377	45	L	PEGAWAI SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
378	45	P	ASN	S1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
379	32	P	HONORER	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
380	27	L	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	32	P	LAINNYA	S1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
382	31	P	ASN	S1	3	3	3	1	3	3	4	3	4
383	24	P	DOKTER	S1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
384	52	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
385	40	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
386	35	P	PERAWAT	S1	3	3	2	4	3	3	2	3	3
387	25	P	PERAWAT	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
388	28	P	PERAWAT	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	2

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
445	31	P	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	32	L	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	30	L	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	31	P	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	31	P	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	31	L	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	31	L	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	32	P	DOKTER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	44	L	LAINNYA	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
454	31	P	ASN	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
455	30	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	2
456	35	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
457	32	P	WIRASWASTA	S1	3	4	3	1	3	3	3	3	4
458	28	P	APOTEKER	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
459	35	P	PERAWAT	D3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
460	35	P	PERAWAT	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	35	L	HONORER	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
462	40	L	LAINNYA	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	4
463	35	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
464	52	P	BIDAN	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	47	P	BIDAN	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	47	P	BIDAN	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	50	P	BIDAN	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	32	P	BIDAN	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	47	P	BIDAN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	46	P	BIDAN	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	49	P	BIDAN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	42	P	APOTEKER	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
473	25	P	APOTEKER	S1	3	4	2	4	3	4	4	4	4
474	58	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
475	38	P	BIDAN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
476	39	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
477	44	L	DOKTER	S2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
478	34	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	4	4	3	3	3
479	37	P	BIDAN	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
480	35	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
481	53	P	PEGAWAI SWASTA	S2	3	3	3	1	3	3	3	3	3
482	38	P	ASN	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
483	47	L	WIRASWASTA	S2	4	4	3	1	3	3	3	3	4
484	38	L	WIRASWASTA	S1	4	4	3	4	3	4	3	4	4
485	38	L	WIRASWASTA	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
486	45	P	WIRASWASTA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	2
487	45	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
488	35	P	WIRASWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3
489	40	P	ASN	D3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
490	32	P	ASN	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
491	25	L	PELAJAR	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
492	24	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
493	56	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	2	2	4	3	3	3	3	4
494	34	P	ASN	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
495	26	L	WIRASWASTA	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
496	38	L	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	25	P	LAINNYA	S1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
498	40	P	ASN	S1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
499	43	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
500	34	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	4	3	4	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
501	34	P	ASN	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
502	38	P	ASN	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
503	37	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
504	27	P	PEGAWAI SWASTA	D3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
505	32	P	LAINNYA	D3	3	4	3	1	3	3	3	3	4
506	42	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	4	3	3	4	3	4	4
507	35	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
508	39	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
509	25	P	ASN	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
510	31	L	LAINNYA	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
511	29	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
512	43	P	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	30	P	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	32	P	LAINNYA	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	27	P	LAINNYA	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	36	P	ASN	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
517	36	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
518	32	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
519	35	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
520	24	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
521	38	L	ASN	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
522	32	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	28	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	25	P	WIRASWASTA	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
525	37	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
526	39	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
527	36	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	4
528	27	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
585	30	L	LAINNYA	S1	4	4	4	4	3	3	3	4	4
586	55	L	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
587	47	P	ASN	S1	4	3	4	4	3	4	3	3	4
588	25	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	23	P	LAINNYA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
590	42	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
591	30	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
592	25	P	LAINNYA	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
593	24	P	LAINNYA	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
594	35	L	LAINNYA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
595	39	P	ASN	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
596	38	P	ASN	S1	3	3	4	4	4	3	4	3	4
597	25	L	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	27	L	LAINNYA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	32	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	45	P	ASN	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
601	51	P	WIRASWASTA	S1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
602	27	L	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	38	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	35	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	3	4	4	3	3	4
605	36	P	LAINNYA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
606	47	P	ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
607	36	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
608	27	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
609	44	P	ASN	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	4
610	31	P	LAINNYA	S1	3	4	3	4	4	3	3	3	4
611	54	L	LAINNYA	S1	4	3	3	4	4	4	3	4	4
612	43	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
613	30	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
614	36	P	LAINNYA	S1	3	4	3	3	4	4	4	4	3
615	34	P	PEGAWAI SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	37	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
617	35	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	26	L	LAINNYA	SMA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
619	41	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
620	36	P	LAINNYA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
621	44	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
622	35	L	WIRASWASTA	SMA	3	3	3	1	3	3	3	3	4
623	32	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
624	24	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
625	38	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
626	28	L	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
627	28	P	WIRASWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	42	P	LAINNYA	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
629	45	P	WIRASWASTA	SMA	2	2	3	4	3	3	3	3	2
630	56	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	4
631	29	L	LAINNYA	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	58	L	LAINNYA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
633	27	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
634	26	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
635	31	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	4	4	3	3	4
636	30	L	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	47	P	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
638	28	L	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	31	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
640	25	P	WIRASWASTA	S1	4	3	3	4	4	3	4	4	4

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
641	49	P	WIRASWASTA	SMP	3	4	3	4	3	4	3	3	4
642	30	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	4
643	24	P	LAINNYA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	51	P	LAINNYA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
645	45	L	LAINNYA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σnilai / Unsur					2193	2210	2120	2462	2187	2197	2235	2188	2447
NRR / Unsur					3,400	3,426	3,287	3,817	3,391	3,406	3,465	3,392	3,794
NRR tertbg / unsur					0,377	0,380	0,365	0,424	0,376	0,378	0,385	0,377	0,421
IKM Unit pelayanan													*) 3,483
IKM Unit pelayanan													**) 87,075

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 87,07

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 : 3,5324 - 4,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30 : 3,0644 - 3,532
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 : 2,60 - 3,064
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99 : 1,00 - 2,5996

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,400
U2	Prosedur pelayanan	3,426
U3	Kecepatan Waktu	3,287
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,817
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,391
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,406
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,465
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,392
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,794

Mengetahui :

**Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
DPM-PTSP Kabupaten Kampar**

ELFAUZAN, S. Hut
NIP. 19731120 199403 1 003

Bangkinang, 1 Juli 2022

Penata Perizinan Muda
Bidang PKPL

INDRAHAYATI, SH
NIP. 19720208 201406 2 002



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAMPAR

SEMESTER I TAHUN 2022
(PERIODE JANUARI – JUNI)

NILAI IKM	NAMA LAYANAN	PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
87	RESPONDEN	
	JUMLAH : 645 orang JENIS KELAMIN : L = 248 orang / P = 397 orang PENDIDIKAN : SD = 8 orang SMP = 5 orang SMA = 120 orang DIII = 35 orang S1 = 447 orang S2 = 30 orang S3 = - orang	
KATEGORI : B (BAIK)	Periode Survei Januari 2022 s/d Juni 2022	

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

