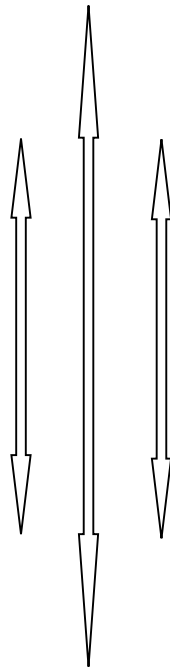


**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**TAHUN 2019**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KLUNGKUNG  
2019**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Klungkung khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Tahun 2019. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Semarang, 16 Januari 2020  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN P1SP  
Dr. I Made Sutarkajava, S.IP, MM  
NIP. 897204121991011001



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Pengertian Umum .....	3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	4
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>7</b>
2.1 Ruang Lingkup .....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	7
2.2.1 Persiapan .....	7
2.2.2 Pengumpulan Data .....	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	10
2.2.4 Penyusunan Laporan .....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>11</b>
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	11
<b>BAB IV REKAP SARAN SKM .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>24</b>
4.1. Kesimpulan .....	24
4.2 Rekomendasi .....	24
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 : Surat undangan rapat dan Daftar hadir	
Lampiran 2 : Rekap perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan contoh lembar kuesioner	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut maka Keputusan Menteri PAN & RB nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi. Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014, namun pada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut tidak diatur mengenai tata cara perhitungan nilai SKM. Dengan demikian Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu dikeluarkan lagi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

Peraturan ini untuk dipedomani sebagai metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Klungkung dalam menyusun laporan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- l. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- m. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- n. 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.
- o. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan dinas yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Klungkung sebagai salah satu dinas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar

- unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung.
  7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung.



## **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

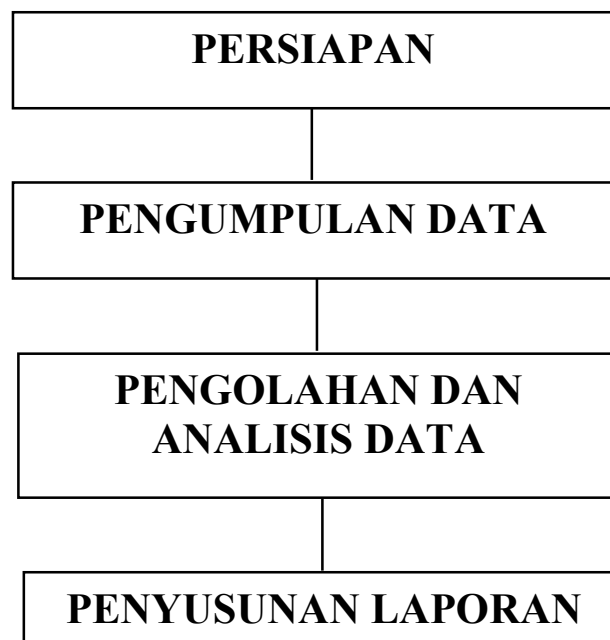
### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2019 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan kuesioner kepada Responden yaitu pemohon ijin yang sudah terbit ijinnya (pemohon yang sudah mendapatkan pelayanan) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung.

#### **2.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survey**

##### **2.2.1 Persiapan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan dan Informasi Layanan melakukan konsultasi dan bimbingan dengan Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan.



- b. Hasil pembahasan Bidang ditindaklanjuti dengan melaksanakan rapat melibatkan semua Kepala Seksi, Kepala Bidang di lingkungan DPMPTSP yang dipimpin Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk membahas Kuesioner dengan pola pengumpulan data. Pelaksanaan rapat terlampir (Lampiran 1).
  - c. *Briefing dan Role Play* kepada para staf untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
- a) Penyiapan Bahan
1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi Nama, Nomor Telepon, Tanggal, Jenis Pelayanan (Jenis layanan Izin yang diperoleh) bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Apresiasi / Kritik / Saran dari responden penerima pelayanan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang dibagi dalam 4

(empat) kategori yaitu :

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Cukup baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung. Pengisian kuesioner dilakukan mulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2019.



### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Adapun cara menganalisa kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{NRR per unsur} : \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

$$\text{NRR tertimbang per unsur} : \text{NRR per unsur} \times 0,111$$

Catatan : 0,111 didapat dari : 1/9 (jumlah bobot dibagi jumlah unsur)

$$\text{SKM Unit Pelayanan} : \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

### 2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner yang terisi dengan baik kemudian dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Nilai SKM dalam pengisian diisi dengan menggunakan format SKM berdasarkan ruang lingkup 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 82,20** dengan angka Indeks sebesar 82,20 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,16	79.08
2.	Prosedur Pelayanan	3,12	78.13
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,04	75.95
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3,83	95.65
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,22	80.43
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,30	82.61
7.	Perilaku Peugas Pelayanan	3,39	84.65
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,82	70.52
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,75	93.61

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,83 atau lebih termasuk kategori SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif Pelayanan (rata-rata 3,83), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (rata-rata 2,82). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/tarif Pelayanan, sedangkan pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah berada antara 81,26 – 100,00 (rata-rata keseluruhan adalah 82,20) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi untuk mencapai unsur-unsur dengan NRR 3,83 atau lebih perlu ditingkatkan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat namun masih perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (sembilan) unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,82).

## BAB IV

### REKAP SARAN SKM

Berikut ini disampaikan rekap saran SKM yang diisi oleh pemohon ijin yang ijinnya sudah terbit, periode Januari sampai dengan Desember 2019.

#### **Bulan Januari 2019**

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	09-01-2019	Izin Penelitian	Pelayanan yang diberikan sudah baik, ramah dan sopan.
2	09-01-2019	Izin Penelitian	Pelayanan di DPMPTSP agar lebih dipercepat.
3	17-01-2019	IUJK	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.
4	18-01-2019	Surat Izin Praktek Bidan (SIPB)	Pelayanan untuk kedepannya ditingkatkan lagi supaya lebih baik lagi.
5	22-01-2019	Izin Penelitian	Pelayanan agar ditingkatkan lagi.
6	23-01-2019	IMB	Semoga bisa lebih professional lagi.
7	23-01-2019	SIK Perawat	Dipertahankan.
8	29-01-2019	IMB	Untuk mengurus IMB agar syaratnya dipermudah lagi.
9	29-01-2019	Izin Penelitian	Sangat baik, dipertahankan.
10	29-01-2019	Izin Penelitian	Ketepatan waktu penyelesaian ijin penelitian mohon untuk ditingkatkan kembali agar tidak terlalu lama.
11	30-01-2019	Izin Penelitian	Saran saya semoga lebih baik lagi.
12	30-01-2019	SIP Dokter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sejauh ini pelayanan sudah baik, dan sesuai dengan prosedur yang ada.</li> <li>- Petugas yang melayani juga sopan.</li> <li>- Proses pelayanan cepat.</li> </ul>



### Bulan Pebruari 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	04-02-2019	Izin Penelitian	Untuk pelayanan sudah bagus, mungkin bisa dijaga agar tetap bagus, agar semakin maksimal.
2	08-02-2019	Surat Ijin Kerja Radiografer	Pelayanan sudah Bagus.
3	08-02-2019	Izin Penelitian	Dusahakan pengurusan izin dilaksanakan secara online dan terintegrasi agar pengurusan izin lebih cepat, efektif dan efisien.
4	11-02-2019	SIUP-MB	Pelayanan sudah sangat baik dan dipertahankan bila perlu ditingkatkan lagi.
5	12-02-2019	SIPA	Sudah baik, mohon dipertahankan
6	12-02-2019	IMB	Pelayanan agar dimudahkan persyaratan
7	18-02-2019	IMB	Okey, kalau bisa ditingkatkan
8	18-02-2019	SIK Perawat	-
9	19-02-2019	SIP Apoteker	Ditingkatkan dan dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Secara keseluruhan Oke, semuanya bagus dan cepat.
10	25-02-2019	IUJK	Pelayanannya sangat cepat dan mudah
11	25-02-2019	SIUP MB	-

### Bulan Maret 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1.	04-03-2019	Izin Penelitian	Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi
2.	05-03-2019	Ijin Penelitian	Sudah bagus mohon dipertahankan
3.	11-03-2019	IUJK	Mohon ditingkatkan lagi untuk pelayanannya untuk kedepannya supaya lebih baik lagi

4.	11-03-2019	Ijin Penelitian	Mohon ditingkatkan lagi
5.	11-03-2019	SIP. Dokter	Sudah bagus
6.	11-03-2019	IMB	Pelayanan belum satu pintu
7.	12-03-2019	Ijin Penelitian	Pelayanan sudah bagus
8.	19-03-2019	IMB	Pelayanan agar dipercepat, syarat agar dipermudah.
9.	20-03-2019	Ijin Penelitian	Mungkin bisa dipercepat perihal penanganan surat karna saya harus nelpon setelah 1 minggu lebih untuk konfirmasi.
10.	21-03-2019	Ijin Penelitian	Pelayanan sudah bagus
11.	21-03-2019	SIUP-MB	Formulir permohonan ijin hendaknya bisa di download di website Perizinan Kab. Klungkung.
12.	21-03-2019	SIP Dokter	Pelayanan agar ditingkatkan lagi
13.	22-03-2019	Ijin Penelitian	Dapat dipertahankan, bila perlu ditingkatkan.
14.	28-03-2019	Ijin Penelitian	Semoga sistem bisa dikembangkan online
15.	28-03-2019	IMB	Agar semakin ditingkatkan untuk menuju pelayanan prima

### **Bulan April 2019**

<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jenis Layanan Izin</b>	<b>Saran/Masukan</b>
1.	01-04-2019	SIPP Gigi	-
2.	01-04-2019	SIK Bidan	Syarat STR dilegalisir perlu dihilangkan, karena mengurus STR sudah mengeluarkan banyak uang dan waktu, apalagi ditambah legalisir membuat semakin banyak keluar waktu dan biaya.
3.	04-04-2019	SIP TTK (Tenaga Teknik Kepermasian)	Pelayanan sudah bagus

4.	04-04-2019	SIK Perawat Gigi	Pelayanannya sudah sangat baik
5.	05-04-2019	Ijin Penelitian	Kurang Cepat dalam mengeluarkan Izin
6.	10-04-2019	SIP Perawat	-
7.	10-04-2019	SIP Dokter Gigi	Tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan
8.	10-04-2019	SIK Perawat	Pertahankan Pelayanan
9.	12-04-2019	Ijin Penelitian	Pelayanan dalam membuat surat ijin dipercepat dan sarana prasarana ditingkatkan
10.	12-04-2019	Ijin Penelitian	Pelayanan dalam membuat surat ijin dipercepat dan sarana prasarana ditingkatkan
11.	12-04-2019	Izin Penelitian	Pelayanan dalam pembuatan izin penelitian agar ditingkatkan pengeluaran izinnya dipercepat.
12.	15-04-2019	SIP Dokter	Pelayanan sudah dan bagus OK namun Sanprasnya masih belum optimal.
13.	16-04-2019	SIK, SIP	-
14.	16-04-2019	Ijin Penelitian	-
15.	18-04-2019	Ijin Penelitian	-
16.	18-04-2019	Ijin Penelitian	Sangat baik
17.	18-04-2019	Ijin Penelitian	Petugasnya ramah-ramah
18.	22-04-2019	SIK Perawat	-
19.	24-04-2019	Ijin Penelitian	-
20.	24-04-2019	Ijin Penelitian	“Kenapa tidak menggunakan Sistem Online” untuk memberikan informasi karena apabila via telepon seluler bisa saja tidak terangkat, thank.
21.	25-04-2019	SIK Perawat	-
22.	25-04-2019	Ijin Penelitian	-

## Bulan Mei 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	02-05-2019	Ijin SIK Perawat Gigi	-
2	02-05-2019	SIP Dokter	Interior diperbagus
3	03-05-2019	Ijin Penelitian	-
4	03-05-2019	Ijin Penelitian	Lanjut ditingkatkan dalam melakukan hak kewajibannya
5	06-05-2019	Ijin Penelitian	Sarana dan prasarana sudah baik, mohon ditingkatkan lagi
6	06-05-2019	SIK Perawat	Pertahankan pelayanan yang baik dan santun
7	07-05-2019	Izin Peneliti	-
8	07-05-2019	SIK Perawat	Mohon lebih ditingkatkan lagi/dipertahankan
9	13-05-2019	Izin Trayek	-
10	13-05-2019	Ijin Penelitian	Pelayanannya baik dan mudah mengurus izin penelitian
11	13-05-2019	Ijin Penelitian	Dalam proses pengurusan surat izin agar prosesnya dipercepat, pelayanan sudah baik
12	13-05-2019	Ijin Penelitian	Pengurusan ijin sudah baik, kedepannya agar lebih maksimal
13	14-05-2019	SIK Perawat	Sudah sangat baik, mohon dipertahankan
14	16-05-2019	Ijin Penelitian	-
15	16-05-2019	Ijin Penelitian	Sudah baik
16	16-05-2019	Ijin Penelitian	-
17	16-05-2019	Ijin Penelitian	-
18	17-05-2019	Ijin Penelitian	Pelayanan sudah Memuaskan, tetapi alangkah baik apabila kedepannya bisa dilaksanakan secara online.
19	17-05-2019	Ijin Penelitian	Kurang Efisien, tingkatkan pelayanan dan bisa mencoba dengan Sistem Online
20	17-05-2019	Ijin Penelitian	-

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
21	17-05-2019	Ijin Penelitian	-
22	17-05-2019	Ijin Penelitian	-
23	21-05-2019	SIUP MB	Selalu tingkatkan pelayanan dalam membantu masyarakat untuk memperoleh perizinan untuk usaha yang dimilikinya
24	22-05-2019	Ijin Penelitian	-
25	22-05-2019	Ijin Penelitian	-
26	22-05-2019	Ijin Penelitian	-
27	22-05-2019	Ijin Penelitian	-
28	22-05-2019	Ijin Penelitian	Pelayanannya sudah sangat baik
29	22-05-2019	Ijin Penelitian	Waktu tolong dipersingkat dan langkah-langkah tembusan surat diperjelas lagi
30	22-05-2019	Rekam Medis	Lebih baik lagi dalam pelayanan
31	27-05-2019	Ijin Penelitian	-
32	27-05-2019	Ijin Penelitian	Pertahankan
33	27-05-2019	Ijin Penelitian	-
34	28-05-2019	Ijin Penelitian	-
35	28-05-2019	Ijin Penelitian	Untuk waktu/proses pembuatan surat penelitian/perizinan dalam hal waktu dipercepat/dipersingkat lagi

#### Bulan Juni 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	12-6-2019	Izin Penelitian	Untuk Tembusan yang di Kabupaten Klungkung setidaknya bisa dibantu dibawa oleh petugas dan untuk di lokasi penelitian baru yang bersangkutan.
2	17-6-2019	Izin Penelitian	Terima kasih sudah membantu proses perizinan ini
3	18-6-2019	Izin Trayek Angkutan Pedesaan	Pelayanan sudah baik

4	18-6-2019	Izin Penelitian	-
5	19-6-2019	Izin Penelitian	-
6	20-6-2019	SIK Perawat	-
7	20-6-2019	SIK Perawat	-
8	20-6-2019	Izin Penelitian	Pelayanannya sudah baik tingkatkan terus supaya masyarakat puas dengan pelayanan
9	21-6-2019	Izin Penelitian	Pelayanan cepat, terima kasih

### Bulan Juli 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	2-7-2019	SIK Bidan	-
2	2-7-2019	SIK Bidan	-
3	2-7-2019	SIK Bidan	-
4	2-7-2019	Penelitian	-
5	4-7-2019	SIK Bidan	Sudah baik mohon dipertahankan
6	4-7-2019	SIK Bidan	-
7	4-7-2019	SIK Perawat	Sarana dilengkapi terimakasih
8	11-7-2019	SIK Bidan	Sudah cukup baik
9	11-7-2019	SIK Bidan	Tingkatkan kinerja
10	15-7-2019	SIK Bidan	Syarat dipermudah untuk legalisir STR cukup copyan saja
11	15-7-2019	SIK Bidan	-
12	15-7-2019	SIK Perawat	Syarat bisa dipermudah (legalisir STR dihilangkan)
13	15-7-2019	SIK Bidan	Untuk perpanjangan izin apa bisa cuma pakai izin lama dan STR terbaru
14	15-7-2019	SIK Bidan	Tidak ada parkir, kantor tersembunyi, sesama PNS apa bisa syarat dimudahkan karena ini juga kepentingan pemerintah daerah.
15	17-7-2019	Penelitian	Fasilittas meja dan tempat duduk ditambah
16	17-7-2019	SIK Perawat	Apabila izin perpanjangan supaya persyaratan lebih dipermudah

			supaya tidak ribet seperti seperti mencari izin baru
17	29-7-2019	SIK Perawat	-
18	29-7-2019	SIK perawat	-
19	31-7-2019	Penelitian	-
20	31-7-2019	Penelitian	-
21	31-7-2019	Penelitian	-

### Bulan Agustus 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	09-08-2019	Trayek Darat	Sangat Baik
2	13-08-2019	Trayek Darat	Pelayanan belum satu pintu kami harus Bolak balik untuk mengurus izinnya
3	16-08-2019	IMB	Sangat baik dan cepat
4	16-08-2019	Penelitian	Pelayanan sudah bagus tetap ditingkatkan lagi
5	19-08-2019	SIK Perawat	Agar di kantor sediakan fotocopy langsung agar jika izin sudah keluar kami tidak bolak balik keluar untuk fotocopy
6	20-08-2019	IUJK	-
7	21-08-2019	SIK Perawat	-
8	21-08-2019	SIK Perawat	Persyaratan tolong dipermudah
9	22-08-2019	SIK Perawat	Pelayanan yang diberikan sudah baik
10	22-08-2019	SIK Bidan	Pelayanan yang diberikan sudah maksimal, kita mudah mengerti dengan syarat-syarat yang diberikan tetap dijaga kualitas pelayanannya.
11	29-8-2019	SIK Perawat	Persyaratan tolong dipermudah

### Bulan September 2019

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
1	2-9-2019	Trayek Darat	Pelayanan sudah bagus, agar tetap

			dijaga kualitas pelayanannya
2	3-9-2019	Trayek Darat	Pelayanan yang diberikan sudah bagus, mudah dimengerti dan cepat. Tetap ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.
3	3-9-2019	Trayek Darat	Tetap dijaga dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya
4	4-9-2019	SIK Perawat	-
5	5-9-2019	TDUP	-
6	5-9-2019	TDUP	Saya merasa untuk pelayanan dari Dinas Perizinan sangat baik. Karena ada pemberitahuan di awal untuk kunjungan, sehingga kita bisa mempersiapkan dokumen dengan baik.
7	5-9-2019	TDUP	Pelayanan sudah memuaskan
8	5-9-2019	TDUP	-
9	17-9-2019	Izin Penelitian	-
10	24-9-2019	Izin Penelitian	-

### **Bulan Oktober 2019**

<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jenis Layanan Izin</b>	<b>Saran/Masukan</b>
1	2-10-2019	SIK Perawat	-
2	3-10-2019	Penelitian	Pelayanan sudah bagus mohon dipertahankan
3	8-10-2019	SIK Perawat	-
4	11-10-2019	Penelitian	Fasilitas dan Prasarana mohon dilengkapi seperti ruang tunggu yang nyaman
5	16-10-2019	SIK Bidan	Fasilitas mohon dilengkapi, seperti ruang tunggu yang nyaman
6	18-10-2019	Penelitian	Tetap dipertahankan pelayanan yang baik ramah dan sopan kepada kepuasan pelanggan. Agar pelayanan cepat terselesaikan.



7	25-10-2019	IMB	Pelayanan sudah bagus, agar ditingkatkan lagi.
8	28-10-2019	Penelitian	-
9	29-10-2019	SIP Tenaga Teknis Kefarmasian	-
10	31-10-2019	IMB	Pelayanan sangat baik

### **Bulan Nopember 2019**

<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jenis Layanan Izin</b>	<b>Saran/Masukan</b>
1	1-11-2019	SIK Bidan	-
2	4-11-2019	SIP Tenaga Teknis Kefarmasian	-
3	5-11-2019	SIP ATLM	-
4	5-11-2019	SIK Perawat	Sudah bagus agar dipertahankan
5	6-11-2019	IMB	Tingkatkan kualitas pelayanan untuk kepentingan masyarakat
6	12-11-2019	SIK Bidan	-
7	13-11-2019	Penelitian	-
8	21-11-2019	IMB	-
9	22-11-2019	SIP Perawat	-
10	27-11-2019	SIK Perawat	-
11	27-11-2019	Penelitian	-
12	28-11-2019	SIP Perawat	-

### **Bulan Desember 2019**

<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jenis Layanan Izin</b>	<b>Saran/Masukan</b>
1	3-12-2019	Surat Izin Praktek Bidan	-
2	3-12-2019	Surat Izin Praktek Perawat Gigi	-
3	3-12-2019	Surat Izin Kerja Bidan	-
4	3-12-2019	Surat Izin Kerja Bidan	-
5	4-12-2019	Surat Izin Kerja Perawat	-
6	4-12-2019	Surat Izin Praktek	-

		Bidan	
7	4-12-2019	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Ruko	-
8	9-12-2019	Surat Izin Praktek Perawat	-
9	12-12-2019	Izin Penelitian	-
10	12-12-2019	Izin Penelitian	Tolong dilanjutkan
11	13-12-2019	Surat Izin Praktek Perawat	-
12	17-12-2019	Surat Izin Pratek Dokter	Dipertahankan dan ditingkatkan
13	18-12-2019	Izin Penelitian	-
14	19-12-2019	Izin Penelitian	-
15	30-12-2019	Surat Izin Praktek Bidan	-

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = 82,20
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur (rata-rata 3,83), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsure kualitas Sarana dan prasarana (rata-rata 2,82).

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan seperti areal parkir, kursi antrean, nomor antrean, koneksi jaringan yang memadai agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan dan Waktu penyelesaian perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
130	4	3	3	4	3	4	3	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	2	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	4	4	3	3	4	3	4
134	3	4	3	4	3	3	3	4	4
135	4	4	4	4	3	4	3	4	4
136	2	2	3	4	3	4	4	1	4
137	2	2	3	4	3	3	3	1	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	4	3	3	4	3	4	3	4
140	4	4	3	3	4	4	4	4	4
141	4	4	4	3	3	3	4	4	4
142	4	4	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	4	3	3	4	3	3	4	3	4
145	3	3	3	4	3	4	4	4	4
146	3	4	3	4	3	3	3	3	4
147	4	3	3	4	3	4	4	4	4
148	3	3	2	4	3	3	3	3	4
149	3	3	4	4	3	4	3	3	4
150	3	3	3	4	3	4	4	2	4
151	4	3	4	4	3	3	4	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	1	4
153	2	3	4	4	3	3	3	1	4
154	3	3	3	4	3	3	4	3	4
155	3	2	2	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	1
157	3	3	4	4	3	3	3	2	4
158	4	3	3	4	4	4	4	4	4
159	3	3	4	4	3	3	3	2	4
160	3	3	4	4	3	3	4	3	4
161	3	3	3	4	3	4	3	2	4
162	3	3	4	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	4	4	4	4
165	3	3	2	4	3	3	3	2	4
166	3	4	3	3	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	4	4	3	4
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	2	4	3	4	3	3	4
170	3	3	4	4	3	3	4	2	4
171	3	4	4	4	3	4	4	3	4
172	3	3	3	4	3	4	3	2	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	4	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	3	3	3	4	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	2	4
180	3	3	3	4	3	3	3	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	4	4	3	4	4	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	4	3	2	4
185	3	3	4	4	3	4	4	2	4
ΣNilai /Unsur	585	578	562	708	595	611	626	522	693
NRR / Unsur	3.162	3.124	3.038	3.827	3.216	3.303	3.384	2.822	3.746
NRR tertbg/ unsur	0.351	0.347	0.337	0.425	0.357	0.367	0.376	0.313	0.416
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*) 3.288 **) 82.200

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3.162	79.05
U2	Pesedur pelayanan	3.124	78.11
U3	Ketepatan Waktu Pelayanan	3.038	75.95
U4	Kewajaran Biaya/tarif	3.827	95.68
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.216	80.41
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.303	82.57
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.384	84.59
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2.822	70.54
U9	Penanganan Pengaduan	3.746	93.65

**IKM UNIT PELAYANAN : 82.20**

**Mutu Pelayanan :**  
**A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00  
**B** (Baik) : 62,51 - 81,25  
**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Jalan R.A Kartini Nomor 33 Telpn (0366) 23969

Email : [pmpmsp.kabklungkung@gmail.com](mailto:pmpmsp.kabklungkung@gmail.com)

Facebook : PninfoPerijinanDpmpmspKlungkung

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Tanggal Survei : 30-12-19 Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 15.00\*

**DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**

No.Responden	:		(Diisi Oleh Petugas)
Jenis Layanan	:	SIP-B	
Jenis Kelamin	:	1 Laki-Laki	<input checked="" type="checkbox"/> 2 Perempuan
Pendidikan terakhir	:	1 SD	2 SLTP
	:	<input checked="" type="checkbox"/> 3 D1-D2-D3	3 SMA
Pekerjaan	:	4 PNS/TNI/POLRI	5 S-1
	:	1 Pelajar/Mahasiswa	2 Pegawai Swasta
		3 Wiraswasta	<input checked="" type="checkbox"/> 4 Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.  
a. Tidak sesuai.  
b. Kurang sesuai.  
 c. Sesuai.  
d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.  
a. Tidak mudah.  
b. Kurang mudah.  
 c. Mudah.  
d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.  
a. Tidak cepat.  
b. Kurang cepat.  
c. Cepat.  
 d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.  
a. Sangat mahal.  
b. Cukup mahal.  
c. Murah.  
 d. Gratis.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.  
a. Tidak sesuai.  
b. Kurang sesuai.  
 c. Sesuai.  
d. Sangat sesuai.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.  
a. Tidak kompeten.  
b. Kurang kompeten.  
c. Kompeten.  
 d. Sangat kompeten.

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.  
a. Tidak sopan dan ramah.  
b. Kurang sopan dan ramah.  
c. Sopan dan ramah.  
 d. Sangat sopan dan ramah.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.  
a. Buruk.  
 b. Cukup.  
c. Baik.  
d. Sangat baik.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.  
a. Tidak ada.  
b. Ada tetapi tidak berfungsi.  
c. Berfungsi kurang maksimal.  
 d. Dikelola dengan baik.

Kritik/Saran : .....

.....

.....

.....