



LAPORAN KEGIATAN

**BELANJA JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN
JASA KONSULTANSI MANAJEMEN PIHAK KETIGA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BATANG
TAHUN ANGGARAN 2021**



**DISUSUN OLEH :
CV. KARYA ZATA AMANI**



REKOMENDASI

Nomor rekomendasi : V-21.3325.002

Pekerjaan : Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan –
Jasa Konsultansi Manajemen Pihak Ketiga

Judul Kegiatan : Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Batang Tahun 2021

Penyelenggara : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Batang

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Kegiatan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan – Jasa Konsultansi Manajemen Pihak Ketiga Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Tahun Anggaran 2021 ini dan menyelesaikan kegiatan tepat waktu tanpa kendala apapun.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu memberikan referensi dan masukan sehingga Laporan Kegiatan ini dapat tersusun dengan sempurna.

Akhir kata cukup sekian pengantar dari kami, semoga laporan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, November 2021
CV. Karya Zata Amani

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mariana Purwaningsih', is written over a blue 'KZA' logo.

Mariana Purwaningsih, SE.Akt..MM

Direktur



DAFTAR ISI

REKOMENDASI i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I. PENDAHULUAN 1

BAB II. METODOLOGI SURVEI 3

BAB III. KARAKTERISTIK RESPONDEN 9

BAB IV. ANALISIS DATA 13

BAB V. KESIMPULAN, KELUHAN DAN SARAN 20

BAB VI. PENUTUP 24

LAMPIRAN..... HASIL PENGOLAHAN DATA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang, diharapkan menjadi institusi pelayanan yang profesional, yakni pelayanan yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Untuk melihat tercapainya tujuan tersebut diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

1.2. TUJUAN

Tujuan dari survei kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang adalah untuk :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- b. Mengetahui prioritas perbaikan terhadap layanan yang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang
- c. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public

1.3. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu :

- a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. PENYUSUNAN KUESIONER

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan :

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan,

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

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 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 Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

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.

Dalam survei kepuasan konsumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi:

- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/ kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/ kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik / tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh : kemudahan dari prosedur pelayanan

Penilaian : Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di pertemuan yang diselenggarakan Dinas dan mendatangi lokasi responden berada. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

2.3. TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan Dinas. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 225 orang.

2.4. PENGOLAHAN DATA

a. Metode pengolahan data

Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel
 Nilai Persepsi, Interval, 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. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.5. PENARIKAN KESIMPULAN

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 0,111.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang digunakan dalam survei kepuasan konsumen mencakup konsumen yang telah merasakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 225 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan screening terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 225 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

Berikut ini akan disajikan data karakteristik responden dalam survei kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang.

1.1 Usia

Responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang beragam. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang adalah sebuah tempat pelayanan umum yang melayani masyarakat di berbagai rentang usia, maka responden yang dilibatkan dalam penelitian ini pun memiliki rentang usia beragam. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah gambaran usia responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini :

Tabel 1 Usia Responden

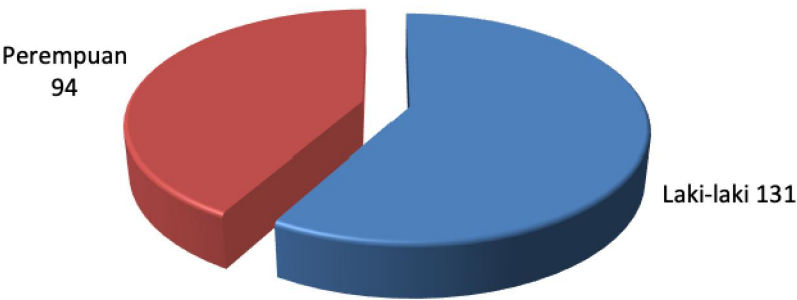
Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	0%	0
2	16 - 20 tahun	0%	0
3	21 - 25 tahun	22%	50
4	26 - 30 tahun	21%	47
5	31 - 35 tahun	11%	25
6	36 - 40 tahun	8%	18
7	41 - 45 tahun	8%	17
8	46 - 50 tahun	5%	11
9	51 - 55 tahun	2%	5
10	56 - 60 tahun	2%	4
11	61 - 65 tahun	2%	5
12	>= 66 tahun	1%	2

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 225 responden yang terlibat dalam survey kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 21-25 tahun sebanyak 50 (22%). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa.

1.2 **Jenis Kelamin**

Penelitian ini melibatkan pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang tersebut tidak diberikan pada salah satu jenis gender saja akan tetapi melayani baik pasien berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki.

Tabel 2 Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 225 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 131 (58,2%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 94 (41,8%) responden berjenis kelamin perempuan.

3.3 **Pendidikan**

Pendidikan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini cukup beragam, mulai dari yang berpendidikan SD, SMP, SMA, Diploma dan Sarjana. Berikut ini adalah gambaran tingkat pendidikan responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner :

Tabel 3 Tingkat Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	6%	13
2	Tamat SLTP	6%	14
3	Tamat SLTA	30%	68
4	Diploma (D1/D2/D3)	10%	22
5	Sarjana (S1)	31%	70
6	Magister (S2)	2%	5
7	Doktor (S3)	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 225 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan SMA 70 (31%), sedangkan sisanya sebanyak 6% responden berpendidikan SD, sebanyak 14 (6%) responden berpendidikan SMP, sebanyak 22 (10%) responden berpendidikan diploma, sebanyak 68 (30%) responden berpendidikan S1 dan sebanyak 5 (2%) responden berpendidikan S2.

3.4 Jenis Pekerjaan

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini memiliki jenis pekerjaan yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang bekerja di bidang swasta. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis

Tabel 4 : Jenis Pekerjaan Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	PNS	5%	11
2	TNI	0%	1
3	POLRI	0%	1
4	Swasta	19%	42
5	Wirausaha	16%	37
6	Lainnya	44%	98

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 225 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta 42 (19%), sedangkan sisanya sebanyak 11 (5%) responden bekerja sebagai PNS, sebanyak 1 (0%) sebagai TNI, sebanyak 1 (0%) sebagai POLRI, sebanyak 37 (16%) responden adalah Wirausaha dan sebanyak 98 (48%) responden pekerjaan lainnya.

BAB IV
ANALISIS DATA

4.1. KINERJA LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.BATANG.

a. Tingkat Kesesuaian terhadap persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 130 (58%) sesuai, sebanyak 93 (41%) sangat sesuai dan sebanyak 2 (1%) kurang sesuai, terlihat pada tabel 5.

Tabel 5: Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	1%	2
3	Sesuai	58%	130
4	Sangat Sesuai	41%	93

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, ditunjukkan dengan tersedia dan diinformasikan di papan informasi dengan sangat baik, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pelanggan menilai bahwa informasi persyaratan pelayanan diinformasikan sesuai, dan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan sesuai dengan kenyataan di pelayanan. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 6, berikut.

b. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 122 (54%) dan sangat mudah 95 (42%) terlihat pada tabel 6.

Tabel 6: Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	1%	2
2	Kurang mudah	3%	6
3	Mudah	54%	122
4	Sangat mudah	42%	95

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat mudah memberikan informasi Prosedur sudah tersedia dengan sangat baik, informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas dan informasi Prosedur sesuai dengan yang diinformasikan.

c. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria sangat cepat 75 (33%), cepat sebesar 134 (60%) , tidak cepat sebesar 2 (1%), dan kurang cepat sebesar 14 (6%), terlihat pada tabel 7.

Tabel 7: Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	1%	2
2	Kurang cepat	6%	14
3	cepat	60%	134
4	Sangat cepat	33%	75

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pengunjung menilai bahwa kecepatan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang ini telah tepat dan sesuai dengan yang ditetapkan. Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.

d. Tingkat kewajaran biaya / Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan adalah kriteria gratis 159 (71%) , kriteria cukup mahal 28 (12%) dan kriteria mahal 27 (12%), terlihat pada tabel 8

Tabel 8 : Tingkat Kepuasan Biaya/ Tarif Pelayanan.

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	12%	27
3	Cukup mahal	12%	28
4	Gratis	71%	159

Hal ini menunjukkan kewajaran tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah diinformasikan di papan informasi/ leaflet, tarif telah sesuai dengan informasi yang dipublikasikan, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas.

e. Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 145

(64 %) dan sangat sesuai 78 (35%), sisanya kurang sesuai 2 (1%), terlihat pada tabel 9.

Tabel 9: Tingkat kesesuaian produk pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	1%	2
3	Sesuai	64%	145
4	Sangat Sesuai	35%	78

Hal ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat baik, terlihat indikator jenis-jenis pelayanan diinformasikan di papan informasi/ leaflet telah tersampaikan dengan baik. Kesesuaian antara permintaan pelayanan dengan petugas yang pemberi layanan telah baik dan adanya kesesuaian dengan hasil pelayanan yang diberikan.

f. Tingkat Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria sangat kompeten 111 (49%) dan kompeten 107 (48 %), sisanya kurang kompeten 7 (3%), kriteria terlihat pada tabel 10.

Tabel 10: Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	3%	7
3	Kompeten	48%	107
4	Sangat kompeten	49%	111

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja kemampuan dan keahlian petugas menjadi suatu faktor yang harus dimiliki petugas sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kemampuan tersebut meliputi keahlian dalam bekerja, ketrampilan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar responden, petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup baik, petugas mampu menjelaskan tentang jenis layanan dengan jelas dan petugas bekerja dengan cekatan serta mempunyai pengalaman di bidangnya.

g. Tingkat Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan dengan kriteria sopan dan ramah sebesar 101 (45%) dan sangat sopan dan ramah sebesar 123 (55%) terlihat pada tabel 11

Tabel 11: Tingkat kepuasan Kesopanan dan keramahan petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	1
3	Sopan dan ramah	45%	101
4	Sangat sopan dan ramah	55%	123

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini telah memiliki kesopanan dan keramahan yang baik selama melayani pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa selama melayani pengunjung / pelanggan, petugas selalu memberikan salam sapa, menanyakan keluhan dengan sopan dan menjelaskan informasi yang diberikan dengan sopan.

h. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 117 (52%), baik 100 (44%) dan cukup 7 (3%) terlihat pada tabel 12

Tabel 12 : Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	1
2	Cukup	3%	7
3	Baik	44%	100
4	Sangat Baik	52%	117

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah menyediakan ruang tunggu nyaman & bersih, rapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga telah menyediakan ruang parkir yang tertata bagus, toilet yang bersih, mushola nyaman dan bersih dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga mempunyai ruang laktasi yang bersih.

i. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan kriteria di kelola dengan baik sebesar 196 (87%) terlihat pada tabel 13

Tabel 13: Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	2%	4
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	0
3	Berfungsi kurang maksimal	9%	21
4	Dikelola dengan baik	87%	196

BAB V

KESIMPULAN, KELUHAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

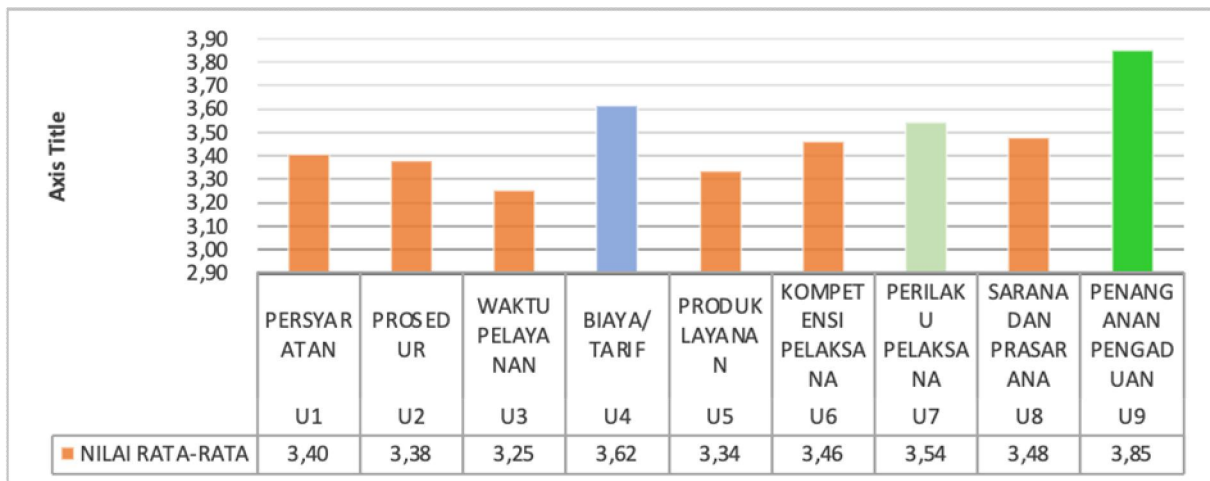
a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan pengunjung / pelanggan yang menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat diukur dengan menghitung nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan pelayanan baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **87,01** dengan kategori **baik**.

Tabel 14: Nilai rata-rata tiap atribut dan Hasil Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG
U1	PERSYARATAN	3,40	0,378
U2	PROSEDUR	3,38	0,375
U3	WAKTU PELAYANAN	3,25	0,361
U4	BIAYA/ TARIF	3,62	0,402
U5	PRODUK LAYANAN	3,34	0,371
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,46	0,385
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,54	0,394
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,48	0,387
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,85	0,428
	TOTAL NRR TERTIMBANG		3,48
	HASIL KEPUASAN MASY.		87,01

Gambar 1: Nilai rata-rata atribut kepuasan Masyarakat



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **Penanganan Pengaduan merupakan atribut dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **waktu pelayanan merupakan atribut dengan indeks kepuasan terendah**, hal ini menunjukkan bahwa meskipun seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori baik akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal waktu pelayanan.

Berdasarkan grafik pada Gambar 10, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat dikelompok dalam masing-masing Prioritas tindakan perbaikan sebagai berikut :

1. PERTAHANKAN PRESTASI

Atribut-atribut / pernyataan ini memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.

Dalam analisis ini, menjelaskan kinerja di Dinas dengan tingkat kepuasan atribut yang tinggi adalah

- U9 Penanganan pengaduan pengguna layanan: 3,85
- U4 Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan : 3,62
- U7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan : 3,54
- U8 Sarana dan Prasarana pelayanan : 3,48

- U6 Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan : 3,46
- U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan : 3,40
- U2 Kemudahan prosedur pelayanan : 3,38
- U5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan: 3,34
- U3 Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : 3,25

2. PRIORITAS TINDAKAN PERBAIKAN

Atribut ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut kurang daripada tingkat harapan pelanggan sehingga harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

Atribut yang perlu ditingkatkan adalah

- U3 Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Yang mencakup:
 - Waktu tunggu pelayanan
 - Informasi penyelesaian waktu pelayanan

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya harapan pelanggan tinggi terhadap kecepatan waktu pengguna layanan, namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang belum memberikan pelayanan yang baik pada atribut tersebut.

5.2. KELUHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

a. KELUHAN

Berikut adalah Keluhan pasien dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

1. Keluhan Sarana dan Prasarana
 - Dibuat sarana fotocopy khusus untuk pelayanan perizinan supaya proses lebih cepat
 - Perbaiki Saluran air di toilet diperlancar

- Toilet tidak berfungsi dengan baik, airnya sangat sedikit
- Kamar mandi kurang nyaman

2. Keluhan Sistem

- Untuk kedepannya semoga bisa lebih mudah dan dimengerti karena tidak semua orang paham akan sistem Online, tapi layanan ini juga sangat bagus bagi saya
- Agar lebih terintegrasi dengan pihak/ dinas terkait semisal capil kabupaten batang atau layanan lainnya
- Agar ada papan atau petunjuk urutan proses sehingga konsumen tidak bingung
- Jam pelayanan diperpanjang lagi
- Setiap instansi bisa membuat alamat atau nama instansi agar jelas

b. RENCANA TINDAK LANJUT

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang melakukan rencana tindak lanjut untuk tindakan perbaikan terhadap hasil Kepuasan Masyarakat dari atribut penyediaan sarana dan prasarana.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang melakukan penanganan tindakan perbaikan terhadap keluhan yang disampaikan di pertanyaan terbuka.

BAB VI

PENUTUP

Dengan adanya kegiatan survey kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang diharapkan dapat meningkatkan kinerja setiap insan yang bernaung didalamnya. Dan dengan kinerja yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang di masa yang akan datang. Kegiatan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan public dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan masyarakat dengan membandingkan survey yang terdahulu.

Tersusunnya Laporan Kegiatan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Laporan Kegiatan ini disusun berkat Kerjasama yang baik antara CV. Karya Zata Amani dengan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BATANG
TAHUN 2021

OPD / UNIT LAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NO. URUT	RESPONDEN						PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NO. RESP	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
							Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana dan Prasarana
1	1	29	1	5	5	1	3	3	4		3	3	3	3	4
2	2		1	2	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3		1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	29	1	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
5	5	35	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	23	1	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	7	25	2	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
8	8	25	2	5	6	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4
9	9		2	5	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	10	31	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	11	30	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
12	12	23	1	4	6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
13	13	23	1	4	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	14	45	1	3	6	6	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	15	25	1	5	6	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	16	26	2	5	6	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4
17	17	42	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	18	49	1	1	4	8	4	3	3	4	3	3	4	3	4
19	19	38	2	1	5	8	3	3	3	4	3	4	4	4	
20	20	23	1	5		2	4	4	4		4	4	4	4	4
21	21	29	2	5	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	22	26	1	3	6		4	3	4	4	3	3	3	4	4
23	23	29	1	4	6	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24	27	2	3	4	11	3	2	4	4	3	4	4	4	4
25	25	50	1	2	4	12	3	3	3	4	4	3	4	3	4
26	26	25	2		6	10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	27	24	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
28	28	27	2	5	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	29	29	1	4	4	13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	30	40	1	5	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	31	34	1	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32	32	18	1	3	6	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	33	20	1	3	6	14	3	3	3	4	3	4	3	2	4
34	34	22	1	3	6	14	3	3	4	4	4	3	4	4	4
35	35	19	1			14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	36	18	1	3	6	14	3	2	4	4	3	4	3	4	4
37	37	27	1			14	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	38	26	1	4		4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	39	52	1	5	6	12	4	4	3	4	3	3	4	4	4
40	40	30	1	6	6	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
41	41	42	1	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	24	2	5	6		4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	43	24	2	4	6	10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
44	44	28	2	4	6		3	3	3	4	3	3	4	3	4
45	45	24	2	4	6	6	4	3	3		4	3	3	3	4
46	46	32	1	5	4		3	4	3	4	3	3	3	3	4
47	47	37	2	5	6	15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	48	33	2	5	4	13	3	3	3	2	3	3	3	3	4
49	49	20	1	3		14	3	3	3		3	4	3	4	
50	50	20	1				3	3	3	4	3	4	4	3	4
51	51	23	2	3	6		3	3	2		3	4	4	3	1
52	52	23	2	5	6	16	4	4	4		3	4	4	4	4
53	53	25	2	3	6	16	3	3	3	3	4	2	3	4	4
54	54	35	1	5	1	16	3	3	2	3	3	3	3	3	3
55	55	50	1	3	2	16	3	4	3		3	3	3	3	4
56	56	67	1	3	6	16	3	3	2	2	3	2	3	3	3
57	57	31	2		6	16	3	2	2	2	2	2	3	3	3
58	58	38	1		6		2	3	2	3	3	3	4	3	4
59	59	22	2	5		16	3	3	2	3	3	3	3	3	3
60	60	46	2	4	6	16	3	3	2	2	3	2	3	3	3
61	61	22	2	3		14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	62	24	2	2	6	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	63	20	2	3		14	3	3	4	4	4	3	3	4	4
64	64	20	2	4		14	4	4	3	4	3	3	3	3	4
65	65	23	2	2	6	14	4	4	3	4	3	3	3	4	4

66	66	22	2	3	6		3	1	3	4	3	3	3	3	4
67	67	24	2	3		14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	68	20	1	3		14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	69	43	2	5	1	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4
70	70	61	1	2	6	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
71	71	29	1		6	14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	72		1		6	16	4	3	3		3	2	4	4	4
73	73	62	1		6	16	2	3	4	2	4	4	3	4	4
74	74	22	2	4	6	12	3	3	4	4	3	4	3	3	4
75	75	29	1	2	6	14	3	2	3	4	3	2	2	2	4
76	76	49	2	3	6	17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
77	77	59	1	5	1	17	3	4	3	4	3	3	4	4	4
78	78	40	2		6	17	3	3	2	3	4	3	3	3	4
79	79	35	2		5	17	3	3	2	3	3	3	4	3	4
80	80	39	2	5	6		3	3	3	4	3	3	3	3	1
81	81	47	1	5	1		4	3	3	2	3	4	4	3	1
82	82		1			16	3	3	3	4	3	4	3	3	3
83	83		1			16	3	3	3		3	4	3	3	3
84	84	64	1	6	6	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	85	42	2	5	6		3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	86	31	1	2	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	87	28	1	3	6	16	3	3	3		3	3	3	3	4
88	88	39	1	2	6		4	1	1	2	3	4	4	1	4
89	89	35	1	2	6	16	4	4	3	2	3	4	3	3	4
90	90	41	1	3	6	16	4	4	4	2	4	4	4	4	4
91	91	21	1	3		14	4	3	3		3	4	4	3	4
92	92	18	1	3		14	4	3	3	3	4	4	4	4	4
93	93	23	1	5	6	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	94	31	2	2	6		4	3	4	4	3	4	4	4	4
95	95	26	1	3			3	3	3	4	3	4	3	4	4
96	96	48	2	3		12	4	4	3	4	3	4	4	4	4
97	97	26	2	3	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	98	30	2	5	6		4	3	3	4	3	3	4	4	4
99	99	48	1	3	6	13	3	3	3	4	3	4	4	3	4
100	100	26	2	3	4	12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	101	21	1	5	4		4	4	3	4	3	3	4	4	3
102	102	35	1	5	6		4	4	4	3	3	3	3	4	4
103	103	65	1	3	4		3	4	3	4	4	4	4	4	4
104	104	40	1	3	6		3	3	2	3	3	3	3	3	4
105	105	32	1		6		3	3	4	4	4	4	4	3	3
106	106	38	1		6		3	3	4	3	4	4	4	4	4
107	107	29	1	1	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	108	34	1	5	6		3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	109	59	1	5	6		3	3	3	4	4	3	3	3	4
110	110		1	5	6		3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	111		2	5	6		4	4	3	4	3	4	4	4	4
112	112		2		5		3	3	4	2	3	4	4	4	4
113	113		1	3	6		3	3	3	4	3	3	4	4	4
114	114		1	3	4		3	4	3	4	3	3	3	4	4
115	115		2	1	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	116		2	3	6		4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	117		1	3	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	118		1	5	5		3	4	3	4	3	4	4	2	4
119	119		2	5	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	120		2	3	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	121		2	5	5		3	3	3	4	3	4	4	3	4
122	122		2	5	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	123		2		5		3	4	4	4	3	3	4	4	4
124	124		1	5	6		3	4	3	4	3	4	4	2	4
125	125		2	5	6		3	3	3	4	3	3	4	3	4
126	126		1	3	6		4	4	4	4	3	4	4	4	4
127	127		2	5	6		3	3	3	4	3	3	3	4	4
128	128		1		6		4	4	4	4	3	4	4	4	4
129	129		2	4	6		3	3	3	4	3	4	4	3	4
130	130		1		6		3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	131	25	2		5		3	4	3	4	4	3	3	3	4
132	132		1		6		3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	133	24	2	5	4		3	3	3	4	3	3	3	2	3
134	134	27	1	5	6		4	4	3	4	4	3	3	3	4
135	135	35	1	5	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	136	28	1	5	4		3	4	4	4	3	4	4	3	4
137	137	27	1	5			3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	138	43	1	5	5		4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	139	43	1	3	5		4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	140	25	2		6		4	3	3	4	4	3	4	4	4
141	141	29	2	5	5		3	4	4	4	4	4	4	4	4

142	142	32	1	3	4		3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	143	25	1	5	1		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	144	40	2	5	6		4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
145	145	32	1	3	4		4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
146	146	30	2	5	5		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
147	147	27	2	5			3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
148	148	35	1	3	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	149	40	1	3	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	150	55	2	1	6		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	151	27	2	4	6		4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
152	152	27	2	5	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	153	40	1	5	6		3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
154	154	52	1	3	4		3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
155	155	28	2	5	6		3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
156	156	37	1	5	6		3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
157	157	35	1	5	5		3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
158	158	41	2	3	5		4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
159	159	33	1	4	4		4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
160	160	35	1	5	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
161	161	52	1	5	4		3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
162	162		1	5	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	163		1	3	5		3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
164	164		1	3	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
165	165	30	1	3	5		3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
166	166		1	1			4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
167	167		2				3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
168	168	42	1	5	6		3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
169	169	28	2	4	6		4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
170	170	26	1	2	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
171	171	41	2	3	6		3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
172	172	33	2	5	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
173	173	28	2	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
174	174	69	1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	175	42	2	5	5		3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
176	176	28	2	4	1		4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
177	177	27	2	4	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	178	24	1	3	5		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	179	25	2	5	6		3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
180	180	22	2	3	6		3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
181	181	25	1	3	4		3	3	1	3	3	2	3	4	4	4
182	182	31	1	3	4		3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
183	183	48	1	1	4		4	4	3	3	4	3	4	3	1	
184	184	56	2	1	5		3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
185	185	45	1	3	5		4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
186	186	39	1		5		4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	187		1	3	4		4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
188	188	21	2	3	6		3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
189	189	26	2				3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
190	190	21	2	3			3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
191	191	59	1	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	192	37	2	1	6		3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
193	193	63	1	3	4		4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
194	194		1	1	6		3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
195	195	42	1	1	4		3	4	4	2	3	3	4	3	4	4
196	196	45	2	1	6		4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
197	197	41	1	2	5		4	4	3	2	3	4	3	3	4	4
198	198	29	1	5	5		3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
199	199	37	2	5	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	200	32	1	4	6		3	4	3	4	3	4	3	2	3	
201	201	30	1	3	5		4	4	3	4	3	4	4	3	4	
202	202	29	2	4	6		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
203	203	29	1	6			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	204	30	2	2	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
205	205	40	2	3	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
206	206	36	2	6	6		3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
207	207	24	2	5	5		3	3	3	2	3	3	4	3	4	4
208	208	48	1	3	4		3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
209	209	43	1	6	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	210	21	2	4	4		3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
211	211	27	2	4	6		3	3	2	2	3	3	3	3	4	4
212	212	24	2	3	6		3	3	2	2	3	3	3	3	4	4
213	213	21	2		5		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	214		1				3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
215	215		1				3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
216	216		1				3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
217	217		1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

218	218	55	1	1			3	4	3	2	3	4	3	3	4
219	219	28	1	3	5		3	4	4	2	2	3	4	3	4
220	220		2				3	3	3	3	4	4	3	3	3
221	221	27	2	3	4		4	4	4	2	4	3	4	4	4
222	222	46	1		5		4	4	4	3	3	3	4	4	4
223	223	28	2	5	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	224		1	5			3	2	3	2	3	3	4	3	4
225	225	35	1	3			4	4	3	3	3	3	4	4	4
Jumlah Nilai / Unsur							766	760	732	774	751	779	797	783	851
Nilai Rata-rata / Unsur							3,40	3,38	3,25	3,62	3,34	3,46	3,54	3,48	3,85
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur							0,378	0,375	0,361	0,402	0,371	0,385	0,394	0,387	0,428
Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur							85,111	84,444	81,333	90,421	83,444	86,556	88,556	87,000	96,267
Mutu Pelayanan / Unsur							B	B	B	A	B	B	A	B	A
Kinerja Pelayanan / Unsur							Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat	3,48
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	87,015
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik