

BUKU LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA SELATAN TRIWULAN I – TAHUN 2020



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2020**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa tugas pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat adalah mensejahterakan masyarakat, menyelenggarakan ketertiban dan memberikan keadilan, dengan melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat perlu ditingkatkan pertumbuhan ekonomi, salah satunya melalui peningkatan investasi, dengan meningkatnya investasi, akan meningkatkan pendapatan yang pada akhirnya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Langkah yang harus dilakukan dalam meningkatkan investasi, antara lain:

- Penyediaan infrastruktur yang memadai,
- Menciptakan iklim investasi yang kondusif, yang harus ditopang oleh pelayanan yang baik terhadap calon investor yang akan menanamkan investasinya.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan, mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan baku penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk mengukur kinerja aparatur pada PTSP di DPMPSTP Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal

kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**".

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) maka DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan menggunakan pedoman umum sebagaimana diatur dalam Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

B. Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur PTSP di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan, dalam memberikan pelayanan pada masyarakat pengguna pelayanan perizinan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus complain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Ruang lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh PTSP - DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan terhadap 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur PTSP.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat(pelanggan) terdiri dari 9 unsur pelayanan yang relevan, valid, dan reliabel dalam pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Profil Umum

Guna mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi diperlukan kebijakan yang komprehensif, sehingga iklim yang kondusif bagi calon investor dapat memberikan dorongan dan rangsangan serta minat pelaku usaha untuk menanamkan modalnya. Membangun iklim investasi yang sehat dan kondusif bukan hal yang mudah, sebab iklim investasi terkait dengan sekumpulan faktor – faktor tertentu yang membentuk kesempatan dan dorongan bagi perusahaan untuk melakukan investasi secara produktif.

Investasi merupakan variabel terpenting untuk meningkatkan kinerja perekonomian. Bahkan akan memberikan stimulan terhadap peningkatan perkapita dan konsumsi masyarakat, sehingga kinerja perekonomian terus membaik.

Iklim investasi yang baik, adalah iklim yang memberikan manfaat kepada semua pihak dalam dua dimensi. Pertama, memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan, tidak hanya investor tetapi juga dampaknya terhadap penciptaan lapangan kerja, stabilitas harga dan pendapatan masyarakat. Kedua, menguntungkan seluruh investor besar, kecil dan menengah atau timbulnya ketertarikan yang saling menguntungkan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang lebih populer dengan sebutan **PTSP** merupakan bagian dari pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat khususnya kalangan dunia usaha. Dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-undang nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Presiden nomor 97 Tahun 2014 tentang PTSP serta Permendagri nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja PTSP di Daerah merupakan acuan bagi daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Seperti kita ketahui regulasi atau peraturan perundang-undangan khususnya yang menyangkut pelayanan perizinan dan kebijakan penanaman modal setiap saat mengalami perubahan dan penyempurnaan guna memenuhi tuntutan masyarakat dan para pengusaha untuk memperoleh

pelayanan perizinan agar lebih cepat dan tidak berbelit-belit. Hal ini sebagai jawaban atas perkembangan tuntutan keadaan seperti :

1. Globalisasi dan Perdagangan Bebas menuntut daerah-daerah untuk bersaing keras dalam mendatangkan para investor yang akan menanamkan modalnya;
2. Persaingan yang makin ketat menuntut daerah untuk menampilkan keunggulannya masing-masing agar dapat dilirik dan didatangi sebagai sasaran investasi baru bagi para investor;
3. Tingginya tuntutan kreatif, inovatif dan mampu melakukan pengembangan menuntut daerah memiliki SDM yang handal dalam penyelenggaraan PTSP yang ada di daerah.

PTSP — DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan merupakan bagian (unit) dari Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (P3NP) yang menjalankan fungsi pelayanan publik. Dalam melaksanakan fungsinya maka PTSP-DPMPTSP menyelenggarakan suatu perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

B. Tugas Pokok dan Fungsi

- Tugas Pokok

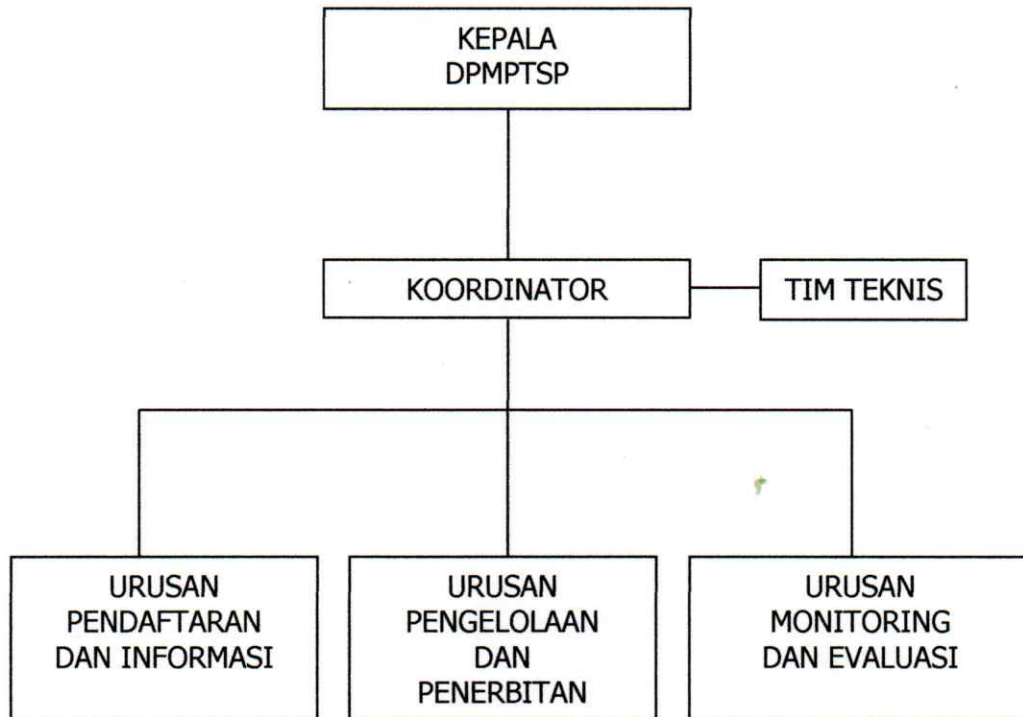
Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dalam menyelenggarakan administrasi perizinan dan non perizinan.

- Fungsi

1. Pelaksanaan administrasi pelayanan;
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi pelayanan;
3. Pengkoordinasian penyelenggaraan administrasi pelayanan.

C. Struktur organisasi

Struktur Organisasi Unit Pengelola PTSP sesuai Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2014



BAB III

METODE SURVEY

A. Variabel Penelitian

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Variabel yang diukur dalam survey ini sebanyak 10 (sepuluh) variabel yaitu:

1. Kemudahan Prosedur, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Keberadaan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan Petugas Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. Sistem dan Pelayanan petugas OSS, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan berbasis OSS kepada masyarakat;

B. Populasi dan Sampel

Responden yang dimintakan pendapat dipilih secara acak terhadap calon investor yang akan mengajukan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang responden. Dengan pertanyaan terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dalam hal pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dari bulan Januari s/d bulan Maret 2020.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 10 unsur yang relevan, valid dan reliabel dalam pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

C. Lokasi dan Waktu Survey

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan, Jalan Jenderal Sudirman Km 4.5 No. 90 Palembang.

Waktu survey dilaksanakan selama 3 (Tiga) bulan, dari bulan Januari s/d bulan Maret 2020.

D. Instrument Survey

Instrumen survey yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan.
- Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur – unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, Dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

BAB IV
HASIL SURVEY

A. Deskripsi Responden

TABEL KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	95	63,33 %
2.	Perempuan	55	36,67 %
Jumlah		150	100 %

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1.	SLTA	20	13,33%
2.	D1, D3, D4	25	16,67 %
3.	S1	80	53,33 %
4.	S2 Keatas	25	16,67 %
Jumlah		150	100 %

3. Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Utama	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pegawai Swasta	91	60,67 %
2.	Wiraswata/ Usahawan	40	26,67 %
3.	Pelajar/ Mahasiswa	-	-
4.	Lainnya	19	12,67 %
Jumlah		150	100 %

B. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data di komputer untuk mendapatkan IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

2.
$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang diisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap enilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonvensikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

3.
$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Data 150 (Seratus Lima Puluh) responden yang diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur PTSP DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan, nilai rata – rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata – rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA
U1	Prosedur Pelayanan	3,273
U2	Persyaratan Pelayanan	3,160
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,220
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,293
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,360
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,347
U7	Kecepatan Pelayanan	3,400
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,193
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,333
U10	Sistem dan Pelayanan petugas OSS	3,213

Data selengkapnya pada lampiran 1.

Keterangan :

- U1 s/d u9 : Unsur – unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata – rata

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 10 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PTSP DPMPTSP Provinsi Sumsel secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM PTSP DPMPTSP Provinsi Sumsel diperoleh angka 91,00. Untuk mengetahui nilai persepsi, nilai interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel dibawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	2,5-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Dengan nilai **IKM** Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) adalah 91,00 apabila kita lihat tabel tersebut diatas maka dapat dikatakan Kinerja PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan adalah "**Sangat Baik**"

BAB V

TINDAK LANJUT

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan SKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Kemampuan petugas pelayanan
Secara umum, kemampuan petugas pelayanan sudah baik, hanya saja berkaitan dengan kemampuan teknis dalam menjawab permasalahan calon investor masih kurang khususnya di beberapa bidang izin/non izin yang baru dilimpahkan juga terkait aplikasi OSS yang sudah akan mulai digunakan.
2. Kecepatan Pelayanan
Kecepatan pelayanan secara umum sudah baik. Disebabkan beberapa SDM yang masih baru khususnya di bagian Front Office menyebabkan kecepatan pelayanan kurang dari yang seharusnya.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.
2. Diharapkan dengan peningkatan kemampuan SDM setiap waktunya akan menyebabkan petugas lebih profesional dan melayani lebih cepat untuk memudahkan pemohon dan menghemat waktu pemohon dalam mengajukan izin/non izin.
3. Diperlukan peningkatan kenyamanan bagi pemohon dengan penyediaan fasilitas atau inovasi yang memudahkan pelayanan dan memberi kepuasan yg maksimal kepada setiap pemohon.

4. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan bersedia serta mampu melaksanakan pelayanan public secara transparan dan akuntabel.
5. Perlunya peningkatan SDM aparatur PTSP melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diktat teknis tentang pelayanan publik, dan diktat teknis mengenai Aplikasi OSS (Online Single Submission) guna peningkatan kompetensi dan menjawab tuntutan globalisasi.

BAB VI

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Pelaksanaan pelayanan public (*public service*) di PTSP-DPMPTSP, secara umum mencerminkan kualitas yang sangat baik. Dapat dilihat dari nilai rata-rata ke- 10 unsur pelayanan yang diatas 3 (tiga)
2. Nilai IKM PTSP-DPMPTSP setelah dikonversikan adalah 91,00 atau pada interval 81,26 — 100. Dapat disimpulkan bahwa kinerja PTSP di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik adalah **sangat baik**.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

LAMPIRAN

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Organisasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Sumatera Selatan
Alamat : Jl. Jend. Sudirman KM. 4,5 No. 90 Palembang 30128
Telp/Fax : 0711- 411007 / 0711 - 411199

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
8	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3
16	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
17	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2
23	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
28	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
29	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
30	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2
33	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4
36	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
38	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
39	2	1	3	4	2	2	3	3	3	3
40	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
41	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3
42	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
43	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3
44	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
46	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
48	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2
49	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
50	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4
51	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3
52	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3
53	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3
55	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3

56	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
64	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
76	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3
77	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
78	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
83	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
84	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
89	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
90	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3
91	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
92	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
93	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
94	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
95	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
97	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
101	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
103	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3
108	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3
109	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
110	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
112	2	4	3	3	4	3	4	2	4	2
113	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2
114	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
115	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
116	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
117	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
119	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3

120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
121	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
122	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
123	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	
124	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
125	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	
126	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
127	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
131	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
132	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
133	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
134	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
135	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
136	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
137	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
140	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
141	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
143	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
144	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
146	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
147	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
Σ nilai/Unsur	491	474	483	494	504	502	510	479	500	482	
NRR / Unsur	3,273	3,160	3,220	3,293	3,360	3,347	3,400	3,193	3,333	3,213	
NRR tertbg/unsur	0,363	0,351	0,357	0,366	0,373	0,371	0,377	0,354	0,370	0,357	
										*)	3,640
IKM Unit pelayanan										**)	91,002

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = 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
U1	Kemudahan Prosedur
U2	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
U3	Keberadaan Petugas Pelayanan
U4	Kedisiplinan Petugas
U5	Tanggung Jawab Petugas
U6	Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan
U7	Kecepatan Pelayanan
U8	Keadilan Petugas Pelayanan
U9	Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan
U10	Sistem dan Pelayanan petugas OSS

IKM UNIT PELAYANAN : 91,00

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

Keterangan : SANGAT BAIK (A)

Palembang, April 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN,



Dra. Hj. MEGARIA, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA / IV.c
NIP. 196206091983032004