



**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE TRIWULAN I**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KOTA BIMA  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II.....</b>	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III .....</b>	<b>10</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>10</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V.....</b>	<b>16</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan

masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 .

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online bagi pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke 9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dapat langsung terbaca pada geogle foam. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri secara online tanpa himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2025	Hari kerja aktif
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Triwulan	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Triwulan	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Dinas Penanamn Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima adalah dalam kurun waktu dari Januari sampai Maret 2025 sesuai jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan selama periode triwulan I Tahun 2025 yang diperoleh yaitu 65 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

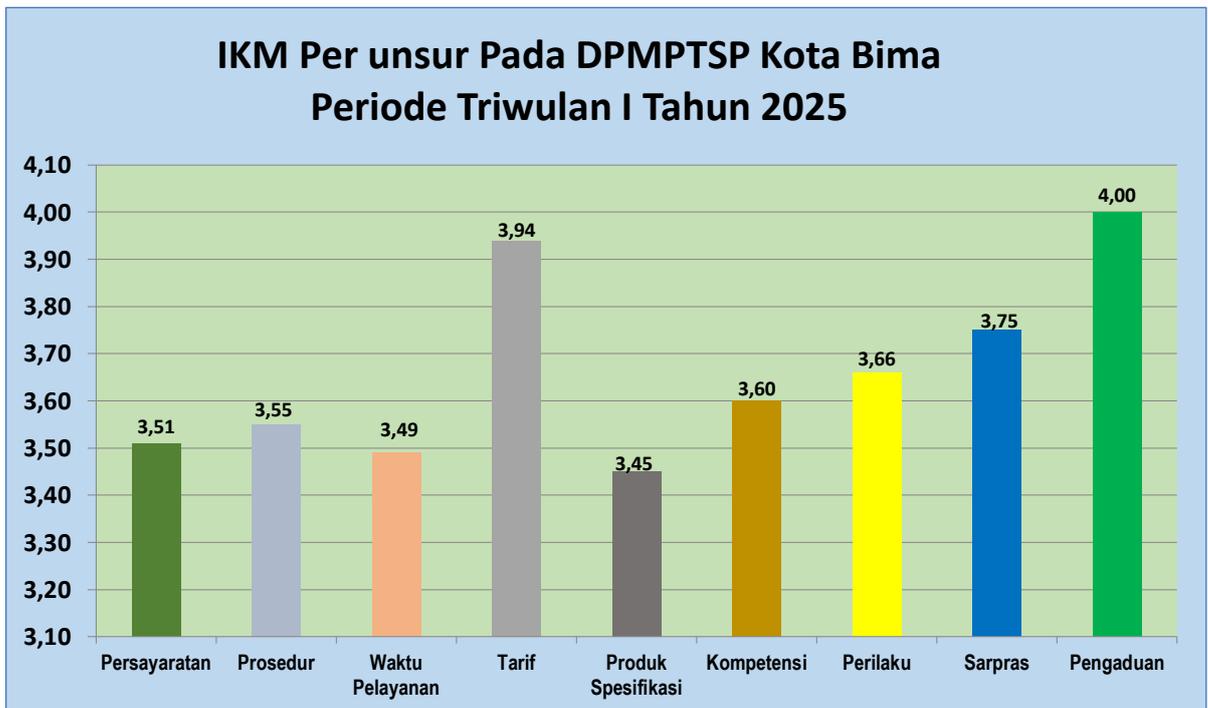
No	Karakteristik	Indikator	Jmlh	Persentase
1.	UMUR	18 S/D 40 TAHUN	17	26%
		>40 TAHUN	48	74%
		TIDAK MENCANTUMKAN UMUR	-	
2.	JENIS KELAMIN	LAKI	38	58%
		PEREMPUAN	27	42%
3.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	
		SLTP	5	8%
		SLTA	31	31%
		DIII	-	
		SI	27	42%
		S2	2	2%
		TDK MENCANTUMKAN TINGKAT PENDIDIKAN	-	
4.	PEKERJAAN	PNS	6	9%
		TNI	-	
		SWASTA	26	40%
		WIRUSAHA	20	31%
		LAINNYA	13	13%
		TDK MENCANTUMKAN PEKERJAAN	-	
5.	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN	401	
		LAYANAN NON PERIZINAN	164	
		LAINNYA	-	

--	--	--	--	--

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,51</b>	<b>3,55</b>	<b>3,49</b>	<b>3,94</b>	<b>3,45</b>	<b>3,60</b>	<b>3,66</b>	<b>3,75</b>	<b>4,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>90,62 ( A atau SANGAT BAIK)</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,45. Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua, begitu juga dengan unsur Persyaratan termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3,51.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan mendapat nilai tertinggi dengan nilai 4,00 dari unsur layanan, Biaya/Tarif dengan nilai 3,94 dari unsur layanan, serta unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan yang belum efektif yang melibatkan dinas teknis karena terbatasx pemahaman cara verifikasi melalui system OSS seperti Konfirmasi Kesesuaian Pemanfaatan Ruang.
- Pelayanan Terkendala karena dinas tehnis yang seharusnya berada di Mall Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan terpadu satu pintu tidak efektif berada di tempat sehingga menghambat proses penerbitan perizinan.
- Untuk waktu dan proses layanan Penerbitan Ijin lebih dipercepat lagi dari tahun sebelumnya.
- Pelayanan harus lebih ditingkatkan dan melayani dengan sepenuh hati.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama produk spesifikasi jenis pelayanan yang di anggap masih kurang lengkap dan sempurna.
- Waktu pelayanan yang kurang efektif karena dinas teknis yang seharusnya berada di Mall Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan perizinan sau pintu tidak berada di tempat sehingga memperlambat proses penerbitan perizinan.
- Perlu penyederhanaan persyaratan perizinan sehingga mempermudah proses perizinan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

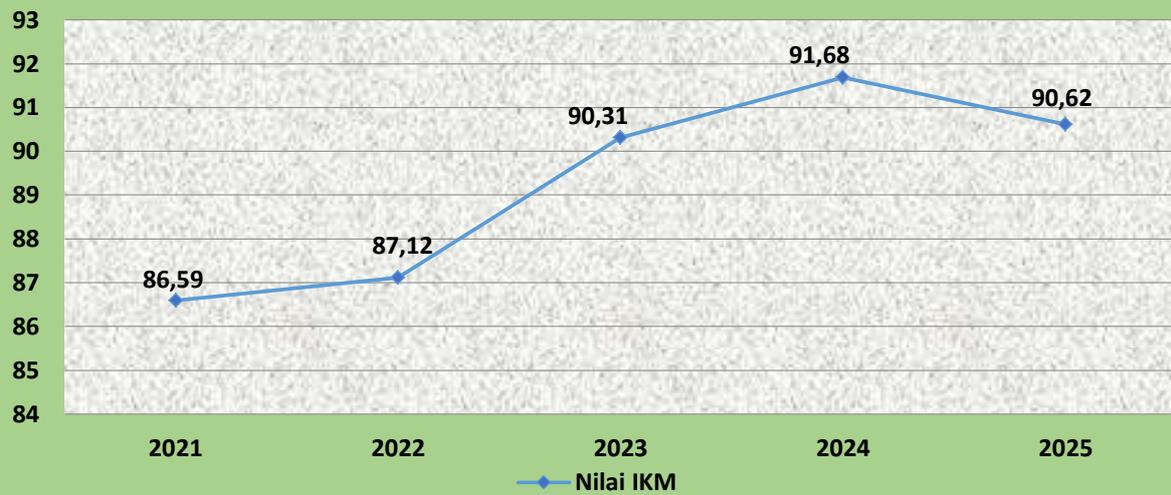
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal DPMPTSP dengan mengidentifikasi kekurangan dari unsur pelayanan dan akan ditangani sesuai kemampuan Sumber Daya yang tersedia dengan memilih prioritas dari unsur pelayanan yang terendah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Memaksimalkan Kinerja Aparatur	√	√	√	√	Koordinator Bidang Perijinan
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana dan prasarana yang memadai				√	Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat
3	Kompetensi Pelaksana	Diklat/Bimtek	√	√	√	√	Koord Bid Perijinan dan Bidang Penanaman Modal

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Bima Tahun 2021-2025



Berdasarkan grafik diatas, dapat di simpulkam bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari triwulan I hingga Triwulan III Tahun 2024 pada Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Untuk diketahui bahwa nilai Tahun 2025 adalah merupakan nilai periode di Triwulan I.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima (DPMPTSP) Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,62. Meskipun demikian, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Pelayanan, serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan mendapat nilai tertinggi dengan nilai 4,00 dari unsur layanan, Biaya/Tarif dengan nilai 3,94 dari unsur layanan, serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75

Kota Bima, 10 April 2025

Kepala Dinas,



**H. Lalu Sukarsana, S.IP**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19660704 198608 1 003

## GLAMPIRAN 1. KUESIONER

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

Tanggal Survei : .....2023

Jam Survei :  08.00 – 12.00 WITA  
 13.00 – 17.00 WITA

#### I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan Usia : .....tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ?	P*)
a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara/i tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di DPMPSTP Kota Bima ? a. Tidak Mudah. b. Kurang Mudah. c. Mudah. d. Sangat Mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ? a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ? a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ? a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ? a. Tidak Kompeten. b. Kurang Kompeten. c. Kompeten. d. Sangat Kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara/i perilaku petugas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima 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.	1 2 3 4

<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ?</b></p> <p>a. Buruk.  b. Cukup Buruk.  c. Baik.  d. Sangat Baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ?</b></p> <p>a. Tidak Ada.  b. Ada tetapi tidak berfungsi.  c. Berfungsi kurang maksimal.  d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>

**LAMPIRAN 2. DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	27	P	S1	SWASTA
2	30	L	S1	SWASTA
3	67	L	S1	SWASTA
4	60	P	S1	SWASTA
5	34	P	S1	WIRSAUSAHA
6	39	L	SMP	WIRSAUSAHA
7	46	P	SMA	WIRSAUSAHA
8	48	P	SMA	SWASTA
9	41	L	SMA	WIRSAUSAHA
10	42	L	SMP	WIRSAUSAHA
11	0	L	SMA	SWASTA
12	36	L	SMA	SWASTA
13	57	L	SMA	WIRSAUSAHA
14	52	L	S1	LAINNYA
15	38	P	S1	WIRSAUSAHA
16	42	L	SMA	SWASTA
17	36	P	S1	WIRSAUSAHA
18	47	L	S1	SWASTA
19	44	P	SMP	LAINNYA
20	39	L	SMP	WIRSAUSAHA
21	49	P	SMA	WIRSAUSAHA
22	36	L	S1	WIRSAUSAHA
23	43	L	SMA	SWASTA
24	42	L	SMA	SWASTA
25	35	P	S1	SWASTA
26	41	L	SMA	LAINNYA

27	46	L	SMA	SWASTA
28	18	L	SMA	LAINNYA
29	48	P	SMA	SWASTA
30	59	L	S1	PNS
31	39	L	S1	SWASTA
32	31	P	SMA	SWASTA
33	70	L	S1	LAINNYA
34	50	P	SMA	LAINNYA
35	52	L	S1	PNS
36	55	L	S2	LAINNYA
37	55	P	S1	SWASTA
38	39	L	S1	LAINNYA
39	79	P	SMP	LAINNYA
40	51	P	SMA	LAINNYA
41	42	L	S1	SWASTA
42	43	P	S1	SWASTA
43	56	L	SMA	SWASTA
44	38	P	SMA	WIRAUUSAHA
45	46	L	SMA	WIRAUUSAHA
46	50	P	SMA	WIRAUUSAHA
47	43	L	SMA	SWASTA
48	48	P	S1	PNS
49	44	L	S1	WIRAUUSAHA
50	68	P	S1	LAINNYA
51	58	P	SMA	LAINNYA
52	48	L	SMA	WIRAUUSAHA
53	44	L	SMA	SWASTA
54	55	L	S1	PNS
55	44	P	S1	PNS
56	52	L	SMA	WIRAUUSAHA

57	67	L	SMA	SWASTA
58	71	L	S1	LAINNYA
59	26	P	SMA	WIRAUUSAHA
60	61	P	S1	SWASTA
61	43	P	SMA	SWASTA
62	53	L	S1	SWASTA
63	47	P	SMA	WIRAUUSAHA
64	57	L	S2	PNS
65	46	L	SMA	WIRAUUSAHA

**LAMPIRAN 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

1. UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	17	26
2	> 40 TAHUN	48	74
3	Tidak Mencantumkan Umur	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	LAKI - LAKI	38	58
2	PEREMPUAN	27	42
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

3. TINGKAT PENDIDIKAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	SD	0	0
2	SMP	5	8
3	SMA	31	48
4	S1	27	42
5	S2	2	3
6	S3	0	0
7	Tidak mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

4. PEKERJAAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	PNS	6	9
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	26	40
5	Wirausaha	20	31
6	Lainnya	13	20
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

**LAMPIRAN 4. TABEL ANALISA DATA RESPONDEN TERHADAP UNSUR PELAYANAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

DATA RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	30,00
2	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
3	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
5	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
6	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	32,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
9	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
10	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	33,00
11	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
12	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	32,00
13	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	31,00
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
15	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	32,00
16	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
17	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
18	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	32,00
19	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
20	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
21	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	34,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
23	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00

25	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
26	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
27	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	30,00
28	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
29	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
31	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
32	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	32,00
33	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
34	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	32,00
35	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
36	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
37	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
38	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
40	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	32,00
41	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
42	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
43	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	32,00
44	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
45	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
46	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
47	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	32,00
48	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	31,00
49	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
50	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
51	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
52	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
53	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00

54	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
55	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
56	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
57	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
58	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
59	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
60	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
61	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
62	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
63	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
64	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
65	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	32,00
<b>Jumlah Nilai/ Unsur</b>	<b>228</b>	<b>231</b>	<b>227</b>	<b>256</b>	<b>224</b>	<b>234</b>	<b>238</b>	<b>244</b>	<b>260</b>	<b>2.142</b>
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3,51</b>	<b>3,55</b>	<b>3,49</b>	<b>3,94</b>	<b>3,45</b>	<b>3,60</b>	<b>3,66</b>	<b>3,75</b>	<b>4,00</b>	<b>32,95</b>
<b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>	<b>0,39</b>	<b>0,39</b>	<b>0,38</b>	<b>0,43</b>	<b>0,38</b>	<b>0,40</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,44</b>	<b>3,62</b>
<b>NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>									<b>90,62</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>									<b>A</b>	
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>									<b>SANGAT BAIK</b>	

**LAMPIRAN 5. FREKUENSI UNSUR PELAYANAN PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO	FREKUENSI				
	UNSUR	MUTU	SKOR	FREKUENSI	PORSENTASE (%)
1	PERSYARATAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	32	49
		D	4	33	51
		<b>JUMLAH</b>			
2	PROSEDUR	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	29	45
		D	4	36	55
		<b>JUMLAH</b>			
3	WAKTU PELAYANAN	A	1	0	0
		B	2		0
		C	3	33	51
		D	4	32	49
		<b>JUMLAH</b>			
4	BIAYA/TARIF	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	4	6
		D	4	61	94
		<b>JUMLAH</b>			
5	PRODUK SPESIFIKASI/ PELAYANAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	36	55
		D	4	29	45
		<b>JUMLAH</b>			
6	KOMPETENSI PELAKSANA	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	26	40
		D	4	39	60
		<b>JUMLAH</b>			
7	PERILAKU PELAKSANA	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	22	34
		D	4	43	66
		<b>JUMLAH</b>			
8	SARANA DAN PRASARANA	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	16	25
		D	4	49	75
		<b>JUMLAH</b>			

<b>JUMLAH</b>				<b>65</b>	100
9	PENANGANAN PENGADUAN	A	1	0	0
	DAN SARAN MASUKAN	B	2	0	0
		C	3	0	0
		D	4	65	100
<b>JUMLAH</b>				<b>65</b>	100

**NILAI UNSUR PELAYANAN MENURUT RESPONDEN PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO	INDIKATOR	NILAI DASAR	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT		
				INDEKS KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	25	3,51	87,69	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur	25	3,55	88,85	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Pelayanan	25	3,49	87,31	A	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	25	3,94	98,46	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25	3,45	86,15	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	25	3,60	90,00	A	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	25	3,66	91,54	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	25	3,75	93,85	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK

**NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN  
DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

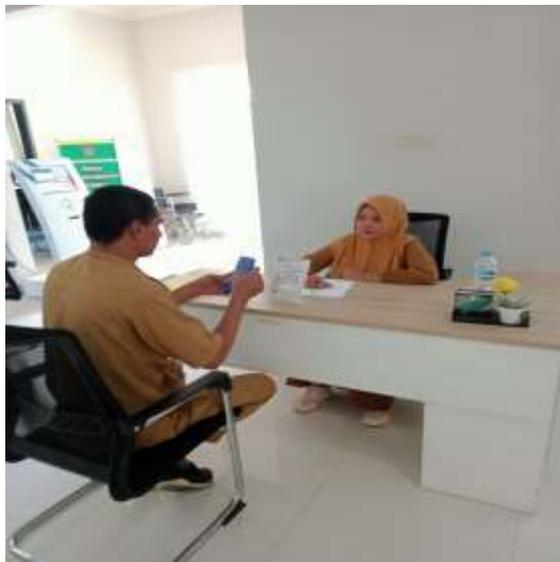
NO	NILAI KONVERSI	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2.	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3.	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4.	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

**INDEKS MASING-MASING INDIKATOR UNSUR PELAYANAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>NILAI RATA-RATA/ UNSUR</b>	<b>NILAI DASAR</b>	<b>TOTAL NILAI</b>
1	Persyaratan	3,51	25	87,69
2	Prosedur	3,55	25	88,85
3	Waktu Pelayanan	3,49	25	87,31
4	Biaya/Tarif	3,94	25	98,46
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	25	86,15
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	25	90,00
7	Perilaku Pelaksana	3,66	25	91,54
8	Sarana dan Prasarana	3,75	25	93,85
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	25	100,00

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>NILAI RATA-RATA/ UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI PENIMBANG</b>	<b>NILAI RATA-RATA TERTIMBANG</b>
1	Persyaratan	3,51	0,11	0,39
2	Prosedur	3,55	0,11	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,49	0,11	0,38
4	Biaya/Tarif	3,94	0,11	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	0,11	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,11	0,40
7	Perilaku Pelaksana	3,66	0,11	0,40
8	Sarana dan Prasarana	3,75	0,11	0,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	0,11	0,44

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE I TAHUN 2025





**PEMERINTAH KOTA BIMA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Jalan Gajah Mada Kel. Pane – Kota Bima (NTB) Telp./Faks : (0374) 43214

---

**NOTULEN RAPAT**

DALAM RANGKA RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**A. Pelaksanaan**

Rapat dilaksanakan pada :

- Hari/Tanggal : Selasa, 06 April 2025
- Waktu : 10.00 WITA
- Tempat : Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Bima

**B. Pemimpin Rapat**

Rapat dipimpin langsung oleh Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Bima selaku Ketua Tim.

**C. Peserta Rapat**

Peserta Rapat terdiri dari :

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima
2. Koordinator Bidang Penanaman Modal
3. Koordinator Bidang Perijinan
4. Kasubag Umum dan Kepegawaian
5. Pejabat Fungsional Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima

**D. Maksud dan Tujuan**

- Maksud dilaksanakannya rapat adalah membahas rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah terhimpun pada Triwulan I Tahun 2025 tentang perbaikan kualitas pelayanan public maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- Tujuan dilaksanakannya rapat adalah untuk memperoleh kesepakatan dengan membuat rencana tindak lanjut perbaikan.

**E. Kesimpulan**

1. Mengidentifikasi kekurangan dari unsur pelayanan dan akan ditangani sesuai kemampuan Sumber Daya Manusia.
2. Guna perbaikan kualitas pelayanan public dilakukan perbaikan dengan prioritas dari unsur yang paling rendah nilainya.
3. Penentuan perbaikan kualitas pelayanan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 tahun), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

**E. Penutup**

Rapat ditutup dengan do'a bersama pada pukul 11.00 WITA.

**FOTO KEGIATAN RAPAT PERSIAPAN  
PENYUSUNAN DOKUMEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

