



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE TRIWULAN II



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KOTA BIMA**

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
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 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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan 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 Desember 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.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

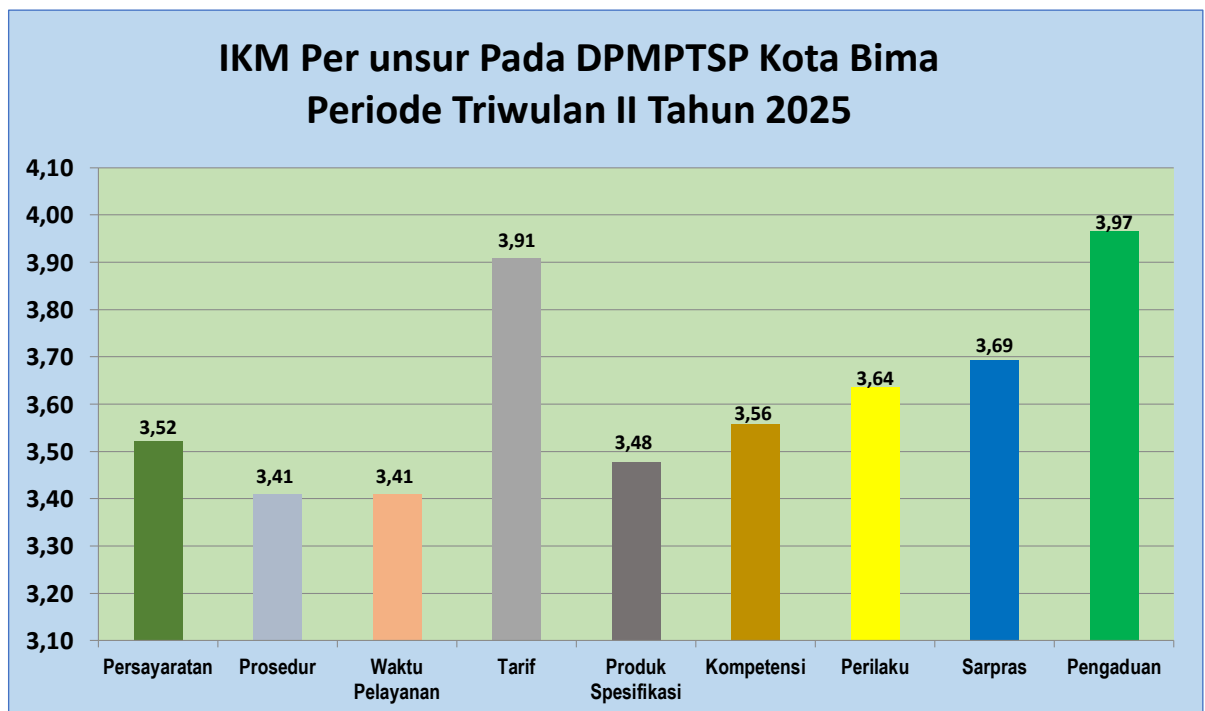
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan selama periode triwulan II Tahun 2025 yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jmlh	Persentase
1.	UMUR	18 S/D 40 TAHUN	41	47%
		>40 TAHUN	45	51%
		TIDAK MENCANTUMKAN UMUR	2	2%
2.	JENIS KELAMIN	LAKI	59	67%
		PEREMPUAN	29	33%
3.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	5%
		SLTP	4	5%
		SLTA	47	53%
		DIII	0	0%
		SI	31	35%
		S2	2	2%
		TDK MENCANTUMKAN TINGKAT PENDIDIKAN	0	0%
4.	PEKERJAAN	PNS	5	6%
		TNI	1	1%
		SWASTA	47	53%
		WIRSAUSAHA	16	18%
		LAINNYA	19	22%
		TDK MENCANTUMKAN PEKERJAAN	0	0%
5.	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN	848	
		LAYANAN NON PERIZINAN	96	

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
IKM per unsur	3,52	3,41	3,41	3,91	3,48	3,56	3,64	3,69	3,97
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,59 (A atau SANGAT BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu masing-masing 3,41. Selanjutnya unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua, begitu juga dengan unsur Persyaratan termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3,52.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan mendapat nilai tertinggi dengan nilai 3,97 dari unsur layanan, Biaya/Tarif dengan nilai 3,91 dari unsur layanan, serta unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69.

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 masih ada beberapa 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 unsur pelayanan terutama prosedur pelayanan, yang di anggap masih kurang memenuhi standar pelayanan.
- Waktu pelayanan yang kurang efektif karena dinas tehnis yang seharusnya berada di Mall Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan perizinan satu 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.

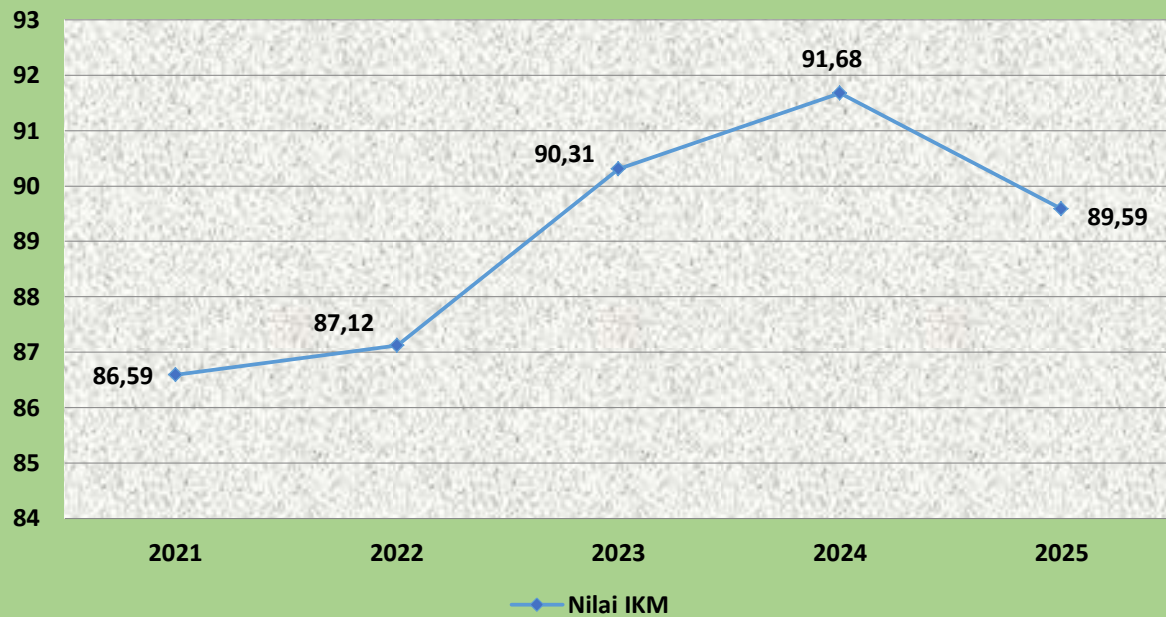
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal DPMPTSP (tanggal 01 Juli 2025) dengan mengidentifikasi kekurangan dari unsur pelayanan dan akan ditangani sesuai kemampuan Sumber Daya yang tersedia dengan memilih prioritas dari unsur pelayanan yang terendah. Penentuan perbaikan 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	Prosedur	Membuat SOP pelayanan sederhana yg	✓	✓	✓	✓	Koordinator Bidang Perijinan
		Perwali tentang SOP	✓				Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Mengefektifkan waktu pelayanan	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
		Membuat Jadwal Pelayanan bagi front office	✓				Sekretariat
3	Persyaratan	Penyederhanaan Persyaratan Administrasi	✓	✓	✓	✓	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 table diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I hingga triwulan II Tahun 2025 pada Unit Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode April hingga Juni 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 89,59. 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 di Triwulan II Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Layanan dan Persyaratan Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan mendapat nilai tertinggi dengan nilai 3,97 dari unsur layanan, Biaya/Tarif dengan nilai 3,91 dari unsur layanan, serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69

Kota Bima, 05 Juli 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
☐ LAINNYA(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.	1
b. Kurang Sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat Sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara/i tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di DPMPTSP Kota Bima ?	
a. Tidak Mudah.	1
b. Kurang Mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat Mudah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ?	
a. Tidak Cepat.	1
b. Kurang Cepat.	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ?	
a. Sangat Mahal.	1
b. Cukup Mahal.	2
c. Murah.	3
d. Gratis.	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.	1
b. Kurang Sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat Sesuai.	4
6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima ?	
a. Tidak Kompeten.	1
b. Kurang Kompeten.	2
c. Kompeten.	3
d. Sangat Kompeten.	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.	1
b. Kurang Sopan dan Ramah.	2
c. Sopan dan Ramah.	3
d. Sangat Sopan dan Ramah.	4

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

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

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	53	L	S1	PNS
2	28	L	S1	LAINNYA
3	32	P	S2	SWASTA
4	47	L	S1	SWASTA
5	55	L	S1	SWASTA
6	20	P	S1	SWASTA
7	30	L	SMA	WIRAUSAHA
8	67	L	SMA	WIRAUSAHA
9	-	L	SMA	WIRAUSAHA
10	31	P	SMA	WIRAUSAHA
11	62	L	S1	SWASTA
12	17	P	SMA	LAINNYA
13	25	P	S1	SWASTA
14	43	P	SMA	SWASTA
15	51	L	S1	WIRAUSAHA
16	22	L	SMA	SWASTA
17	50	L	SMA	SWASTA
18	59	L	SMA	SWASTA
19	64	L	S1	WIRAUSAHA
20	36	L	S1	SWASTA
21	23	L	S1	WIRAUSAHA
22	41	L	SMA	LAINNYA
23	34	L	S2	LAINNYA
24	58	P	S1	WIRAUSAHA
25	56	P	SMA	WIRAUSAHA
26	67	L	SMA	TNI
27	51	P	SMA	WIRAUSAHA
28	57	L	S1	PNS
29	51	L	SMA	SWASTA
30	59	L	S1	LAINNYA
31	32	P	SMA	WIRAUSAHA
32	30	P	S1	LAINNYA
33	30	L	S1	SWASTA
34	36	L	SMA	SWASTA

35	40	P	SMA	SWASTA
36	35	L	S1	LAINNYA
37	38	L	SMA	SWASTA
38	45	P	S1	PNS
39	30	L	S1	SWASTA
40	29	L	S1	LAINNYA
41	35	L	SMA	SWASTA
42	40	P	SMA	SWASTA
43	47	L	SMA	SWASTA
44	54	L	SMA	SWASTA
45	36	L	S1	SWASTA
46	12	L	SMA	PNS
47	58	L	SMA	WIRAUSAHA
48	63	P	S1	LAINNYA
49	30	L	SMA	SWASTA
50	31	L	SMA	WIRAUSAHA
51	46	L	S1	WIRAUSAHA
52	30	L	S1	SWASTA
53	49	L	S1	SWASTA
54	56	L	SMA	SWASTA
55	43	L	SMA	SWASTA
56	53	P	S1	SWASTA
57	32	P	SMA	SWASTA
58	28	P	SMA	SWASTA
59	41	P	SMP	SWASTA
60	45	L	SMA	SWASTA
61	53	L	SMA	SWASTA
62	78	L	S1	SWASTA
63	35	L	SMA	LAINNYA
64	38	L	SMA	LAINNYA
65	38	L	S1	WIRAUSAHA
66	28	P	SMA	SWASTA
67	34	L	SMA	LAINNYA
68	29	L	S1	WIRAUSAHA
69	60	P	SD	LAINNYA
70	56	P	SMA	LAINNYA
71	42	L	S1	SWASTA
72	53	L	S1	PNS

73	34	L	SMA	SWASTA
74	37	P	SMA	LAINNYA
75	45	P	SD	LAINNYA
76	0	L	SMA	LAINNYA
77	25	P	SMA	LAINNYA
78	26	P	SMA	LAINNYA
79	60	L	SD	SWASTA
80	50	L	SMA	SWASTA
81	54	L	SMP	SWASTA
82	52	L	SMP	SWASTA
83	53	P	SMP	SWASTA
84	35	P	SMA	SWASTA
85	48	L	SMA	SWASTA
86	30	L	SMA	SWASTA
87	48	L	SMA	SWASTA
88	71	P	SD	SWASTA

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

1. UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	41	47
2	> 40 TAHUN	45	51
3	Tidak Mencantumkan Umur	2	2
TOTAL		88	100

2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	LAKI - LAKI	59	67
2	PEREMPUAN	29	33
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
TOTAL		88	100

3. TINGKAT PENDIDIKAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	SD	4	5
2	SMP	4	5
3	SMA	47	53
4	S1	31	35
5	S2	2	2
6	S3	0	0
7	Tidak mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
TOTAL		88	100

4. PEKERJAAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	PNS	5	6
2	TNI	1	1
3	POLRI	0	0
4	Swasta	47	53
5	Wirausaha	16	18
6	Lainnya	19	22
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
TOTAL		88	100

LAMPIRAN 5. TABEL ANALISA DATA RESPONDEN TERHADAP UNSUR PELAYANAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025

DATA RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
2	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
6	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
7	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
11	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
12	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
13	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
14	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
15	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
16	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
17	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	30,00
18	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
19	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
20	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
21	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
22	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	30,00
23	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	31,00
25	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
26	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
27	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	31,00
28	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	34,00
29	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
30	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
31	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
32	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	32,00

[illegible]

70	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
71	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
72	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	32,00
73	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
74	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	33,00
75	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
76	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
77	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
78	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
79	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
80	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
81	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
82	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
83	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	31,00
84	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
85	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
86	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
87	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
88	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
Jumlah Nilai/ Unsur	310	300	300	344	306	313	320	325	349	2.867
NRR/Unsur	3,52	3,41	3,41	3,91	3,48	3,56	3,64	3,69	3,97	32,58
NRR Tertimbang/ Unsur	0,39	0,38	0,38	0,43	0,38	0,39	0,40	0,41	0,44	3,58
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)									89,59	
MUTU PELAYANAN									A	
KINERJA UNIT PELAYANAN									SANGAT BAIK	

LAMPIRAN 6. KARAKTERISTIK RESPONDEN PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE PERIODE II TAHUN 2025

NO	FREKUENSI				
	UNSUR	MUTU	SKOR	FREKUENSI	PORSENTASE (%)
1	PERSYARATAN	A	1	0	0
		B	2	2	2
		C	3	40	45
		D	4	46	52
JUMLAH				88	100
2	PROSEDUR	A	1	0	0
		B	2	1	1
		C	3	50	57
		D	4	37	42
JUMLAH				88	100
3	WAKTU PELAYANAN	A	1	1	1
		B	2	0	0
		C	3	49	56
		D	4	38	43
JUMLAH				88	100
4	BIAYA/TARIF	A	1	1	1
		B	2	82	93
		C	3	5	6
		D	4		0
JUMLAH				88	100
5	PRODUK SPESIFIKASI/ PELAYANAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	46	52
		D	4	42	48
JUMLAH				88	100
6	KOMPETENSI PELAKSANA	A	1	1	1
		B	2	0	0
		C	3	36	41
		D	4	51	58
JUMLAH				88	100
7	PERILAKU PELAKSANA	A	1	1	1
		B	2	0	0
		C	3	29	33
		D	4	58	66
JUMLAH				88	100
8	SARANA DAN PRASARANA	A	1	1	1
		B	2	0	0
		C	3	24	27
		D	4	63	72
JUMLAH				88	100
9	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN	A	1	1	1
		B	2	0	0
		C	3	0	0
		D	4	87	99
JUMLAH				88	100

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

NO	INDIKATOR	NILAI RATA-RATA/ UNSUR	NILAI DASAR	TOTAL NILAI
1	Persyaratan	3,52	25	88,07
2	Prosedur	3,41	25	85,23
3	Waktu Pelayanan	3,41	25	85,23
4	Biaya/Tarif	3,91	25	97,73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	25	86,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	25	88,92
7	Perilaku Pelaksana	3,64	25	90,91
8	Sarana dan Prasarana	3,69	25	92,33
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	25	99,15

NO	INDIKATOR	NILAI RATA-RATA/ UNSUR PELAYANAN	NILAI PENIMBANG	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,52	0,11	0,39
2	Prosedur	3,41	0,11	0,38
3	Waktu Pelayanan	3,41	0,11	0,38
4	Biaya/Tarif	3,91	0,11	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	0,11	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,11	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3,64	0,11	0,40
8	Sarana dan Prasarana	3,69	0,11	0,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	0,11	0,44

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

NO	INDIKATOR	NILAI DASAR	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT		
				INDEKS CONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	25	3,52	88,07	B	BAIK
U2	Prosedur	25	3,41	85,23	B	BAIK
U3	Waktu Pelayanan	25	3,41	85,23	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	25	3,91	97,73	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25	3,48	86,93	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	25	3,56	88,92	A	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	25	3,64	90,91	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	25	3,69	92,33	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25	3,97	99,15	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

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025**





