



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE TRIWULAN III



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KOTA BIMA**

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
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
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
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. Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dilaksanakan setiap triwulan. dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	Hari kerja aktif
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober	3

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 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 bulan Juli sampai bulan September 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

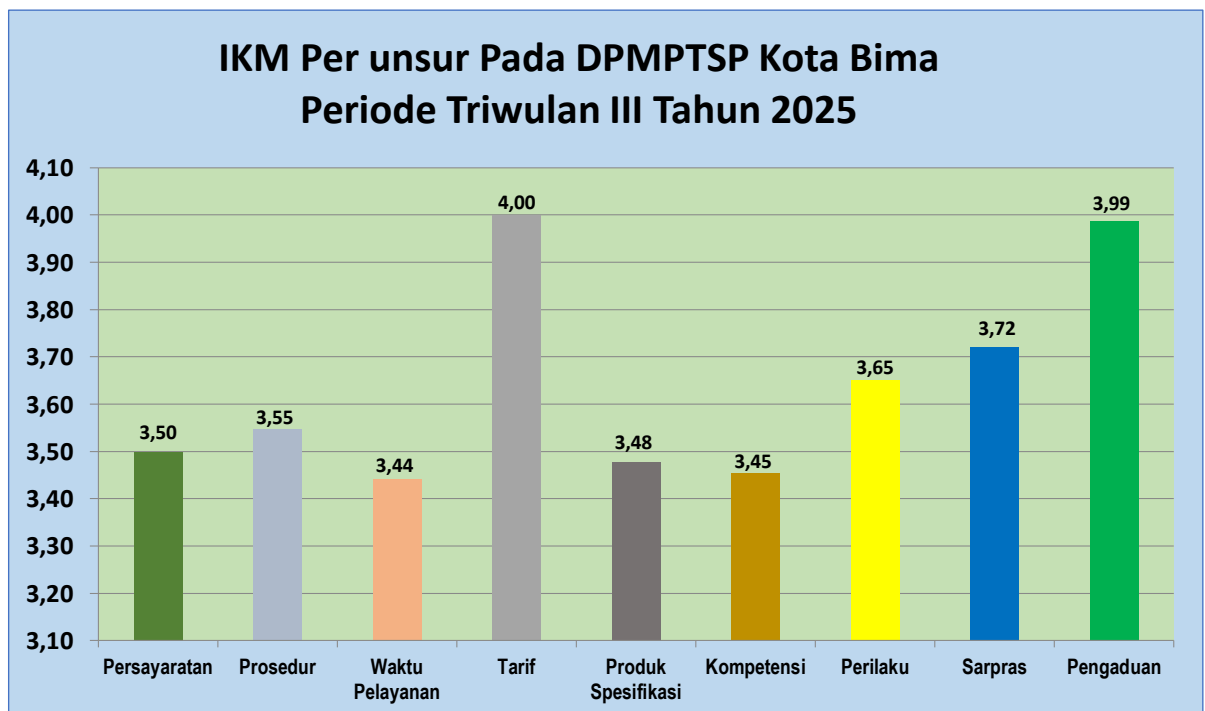
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan selama periode triwulan III Tahun 2025 yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jmlh	Persentase
1.	UMUR	18 S/D 40 TAHUN	29	34%
		>40 TAHUN	57	66%
		TIDAK MENCANTUMKAN UMUR	0	0%
2.	JENIS KELAMIN	LAKI	58	67%
		PEREMPUAN	28	33%
3.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	18	21%
		SLTP	17	20%
		SLTA	38	44%
		DIII	0	0%
		SI	13	15%
		S2	0	0%
		TDK MENCANTUMKAN TINGKAT PENDIDIKAN	0	0%
4.	PEKERJAAN	PNS	1	1%
		TNI	1	1%
		SWASTA	42	49%
		WIRSAUSAHA	12	14%
		LAINNYA	30	35%
		TDK MENCANTUMKAN PEKERJAAN	0	0%
5.	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIZINAN		
		LAYANAN NON PERIZINAN		

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	3,50	3,55	3,44	4,00	3,48	3,45	3,65	3,72	3,99
Kategori	B	A	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,14 (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 Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,45 adalah nilai terendah kedua, begitu juga dengan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3,48.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00, unsur layanan Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan mendapat nilai tertinggi dengan nilai 3,99, serta unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72.

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 :

- Untuk waktu proses dan penyelesaian layanan Penerbitan Ijin lebih dipercepat, singkat dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- 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.
- 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 waktu pelayanan, yang di anggap masih kurang memenuhi standar pelayanan.
- Waktu pelayanan yang kurang efektif karena dinas teknis yang seharusnya berada di Mall Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan perizinan satu pintu tidak berada di tempat sehingga memperlambat proses penerbitan perizinan.
- Kompetensi Pelaksana yang masih minim yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik, seperti pemahaman tentang peraturan, kemampuan pengelolaan pengaduan, dan integritas dalam bertindak.
- Perlu kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan dengan hasil pelayanan yang diterima pengguna sesuai dengan standar dan persyaratan yang telah ditetapkan, yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan seperti persyaratan, sistem, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan keluhan, serta sarana dan prasarana.

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 03 Oktober 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

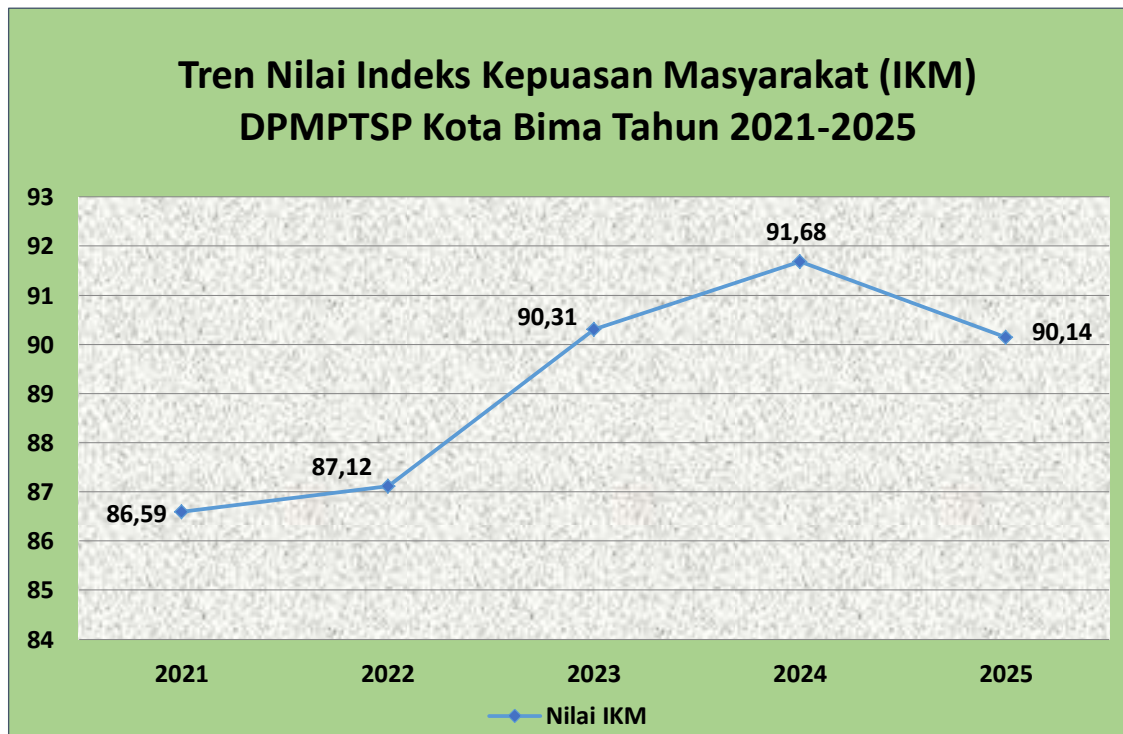
bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Mengefektifkan waktu pelayanan	✓	✓	✓	✓	Koordinator Bidang PTSP
		Membuat Jadwal Pelayanan bagi front office	✓				Koordinator Bidang PTSP
2	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (diklat, seminar, kursus) workshop, simulasi pelayanan, studi banding	✓	✓	✓	✓	Koordinator Bidang PTSP
		Upaya penguatan sensitivitas terhadap kebutuhan disabilitas dan pelayanan inklusif.	✓	✓	✓	✓	Koordinator Bidang PTSP
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Perbaikan komponen yang membentuk "produk spesifikasi pelayanan jenis	✓	✓	✓	✓	Sekretariat, Koord Bid PTSP 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 :



Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun, untuk Indeks kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah indeks pada triwulan III 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 Juli hingga September Tahun 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 90,14. 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 III Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 , Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan mendapat nilai 3,99 dari unsur layanan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72.

Kota Bima, 03 Oktober 2025

Kepala Dinas,

Yuliana, S.Sos
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19720213 199402 2 001

GLAMPIRAN 1. KUESIONER

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

Tanggal Survei :2025 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 III TAHUN 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	56	P	SMA	LAINNYA
2	46	L	SMA	LAINNYA
3	28	L	SMA	LAINNYA
4	50	L	SMA	LAINNYA
5	29	P	SMP	LAINNYA
6	52	P	SMA	SWASTA
7	50	L	SMA	LAINNYA
8	37	P	SMP	LAINNYA
9	33	P	SMA	SWASTA
10	34	L	SMA	SWASTA
11	27	P	SMP	SWASTA
12	62	L	SD	SWASTA
13	39	L	SMA	SWASTA
14	67	L	SD	SWASTA
15	68	P	SD	SWASTA
16	38	L	SMA	SWASTA
17	33	P	S1	SWASTA
18	50	L	SD	SWASTA
19	41	P	SMP	SWASTA
20	43	L	SD	SWASTA
21	51	L	S1	WIRUSAHA
22	43	L	SD	SWASTA
23	65	L	SD	LAINNYA
24	67	L	S1	LAINNYA
25	43	P	SMA	LAINNYA
26	49	L	SMA	SWASTA
27	80	L	SD	SWASTA
28	46	L	SD	SWASTA

29	45	L	SD	LAINNYA
30	53	L	SMA	WIRAUUSAHA
31	45	P	SMP	LAINNYA
32	40	L	SMA	LAINNYA
33	43	L	S1	WIRAUUSAHA
34	75	L	SD	LAINNYA
35	38	L	SMA	SWASTA
36	45	L	SD	SWASTA
37	32	L	SMA	SWASTA
38	40	L	SMA	SWASTA
39	56	P	SMA	LAINNYA
40	55	L	SMP	LAINNYA
41	38	L	S1	SWASTA
42	49	L	S1	LAINNYA
43	71	L	SMA	LAINNYA
44	22	L	SMA	SWASTA
45	63	L	S1	LAINNYA
46	53	P	SD	SWASTA
47	56	L	SMP	WIRAUUSAHA
48	45	L	S1	SWASTA
49	50	L	S1	SWASTA
50	40	L	S1	SWASTA
51	38	L	S1	SWASTA
52	37	P	SMA	LAINNYA
53	50	L	S1	PNS
54	70	L	SD	LAINNYA
55	25	L	SMA	LAINNYA
56	32	P	SMA	SWASTA
57	67	P	SMA	LAINNYA
58	37	P	SMP	SWASTA
59	40	L	SMP	SWASTA
60	27	L	SMP	SWASTA

61	20	P	SMA	SWASTA
62	50	L	SMA	SWASTA
63	30	P	SMA	WIRUSAHA
64	50	L	SMP	LAINNYA
65	41	L	SD	LAINNYA
66	48	L	SD	LAINNYA
67	53	P	SMA	LAINNYA
68	54	P	SMP	LAINNYA
69	35	P	SMA	WIRUSAHA
70	43	L	SMP	LAINNYA
71	50	L	SMA	SWASTA
72	50	L	SMA	LAINNYA
73	58	P	S1	WIRUSAHA
74	45	P	SMA	WIRUSAHA
75	50	L	SMP	WIRUSAHA
76	40	P	SMA	WIRUSAHA
77	40	P	SMA	WIRUSAHA
78	38	P	SMP	WIRUSAHA
79	55	L	SMA	TNI
80	56	L	SMP	SWASTA
81	54	P	SD	SWASTA
82	42	L	SMA	SWASTA
83	48	L	SMP	SWASTA
84	41	L	SD	SWASTA
85	48	L	SMA	SWASTA
86	42	L	SMA	SWASTA

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

1. UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	29	34
2	> 40 TAHUN	57	66
3	Tidak Mencantumkan Umur	0	0
TOTAL		86	100

2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	LAKI - LAKI	58	67
2	PEREMPUAN	28	33
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
TOTAL		86	100

3. TINGKAT PENDIDIKAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	SD	18	21
2	SMP	17	20
3	SMA	38	44
4	S1	13	15
5	S2	0	0
6	S3	0	0
7	Tidak mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
TOTAL		86	100

4. PEKERJAAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	PNS	1	1
2	TNI	1	1
3	POLRI	0	0
4	Swasta	42	49
5	Wirausaha	12	14
6	Lainnya	30	35
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
TOTAL		86	100

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

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

26	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
27	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
28	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
29	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
30	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
31	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	32,00
32	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	31,00
33	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	32,00
34	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
35	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
36	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
37	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
38	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	35,00
39	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
40	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	31,00
41	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
42	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
43	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
44	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	30,00
45	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
46	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
47	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
48	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
49	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
50	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
51	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
52	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
53	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
54	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
55	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	35,00

[illegible]

86	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	32,00
Jumlah Nilai/ Unsur	301	305	296	344	299	297	314	320	343	2.819
NRR/Unsur	3,50	3,55	3,44	4,00	3,48	3,45	3,65	3,72	3,99	32,78
NRR Tertimbang/ Unsur	0,39	0,39	0,38	0,44	0,38	0,38	0,40	0,41	0,44	3,61
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)									90,14	
MUTU PELAYANAN									A	
KINERJA UNIT PELAYANAN									SANGAT BAIK	

LAMPIRAN 5. KARAKTERISTIK UNSUR PELAYANAN
PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE PERIODE III TAHUN 2025

NO	FREKUENSI				
	UNSUR	MUTU	SKOR	FREKUENSI	PORSENTASE (%)
1	PERSYARATAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	43	50
		D	4	43	50
JUMLAH				86	100
2	PROSEDUR	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	29	34
		D	4	57	66
JUMLAH				86	100
3	WAKTU PELAYANAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	48	56
		D	4	38	44
JUMLAH				86	100
4	BIAYA/TARIF	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	0	0
		D	4	86	100
JUMLAH				86	100
5	PRODUK SPESIFIKASI/ PELAYANAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	45	52
		D	4	41	48
JUMLAH				86	100
6	KOMPETENSI PELAKSANA	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	47	55
		D	4	39	45
JUMLAH				86	100
7	PERILAKU PELAKSANA	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	30	35
		D	4	56	65
JUMLAH				86	100
8	SARANA DAN PRASARANA	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	24	28
		D	4	62	72
JUMLAH				86	100
9	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN	A	1	0	0
		B	2	0	0
		C	3	1	1
		D	4	85	99
JUMLAH				86	100

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

NO	INDIKATOR	NILAI RATA-RATA/ UNSUR	NILAI DASAR	TOTAL NILAI
1	Persyaratan	3,50	25	87,50
2	Prosedur	3,55	25	88,66
3	Waktu Pelayanan	3,44	25	86,05
4	Biaya/Tarif	4,00	25	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	25	86,92
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	25	86,34
7	Perilaku Pelaksana	3,65	25	91,28
8	Sarana dan Prasarana	3,72	25	93,02
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	25	99,71

NO	INDIKATOR	NILAI RATA-RATA/ UNSUR PELAYANAN	NILAI PENIMBANG	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,50	0,11	0,39
2	Prosedur	3,55	0,11	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,44	0,11	0,38
4	Biaya/Tarif	4,00	0,11	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	0,11	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	0,11	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,65	0,11	0,40
8	Sarana dan Prasarana	3,72	0,11	0,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	0,11	0,44

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

NO	INDIKATOR	NILAI DASAR	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT		
				INDEKS KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	25	3,50	87,50	B	BAIK
U2	Prosedur	25	3,55	88,66	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Pelayanan	25	3,44	86,05	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	25	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25	3,48	86,92	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	25	3,45	86,34	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	25	3,65	91,28	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	25	3,72	93,02	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25	3,99	99,71	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**



