



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I

JANUARI – JUNI 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BALANGAN**



Kirim Email Di Sini  
[dpmptsp.balangan@gmail.com](mailto:dpmptsp.balangan@gmail.com)



Kunjungi Laman Kami  
<https://dpmptspbalangan.id>

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DPMPTSP KABUPATEN BALANGAN  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan public dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 public, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik di Tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Disamping itu data dari survey akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara setiap pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Keluhan Masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari Masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan public harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur kementerian/Lembaga yang notabeneanya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan public (*public service*).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan melaksanakan Survei Kualitas Pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Mengingat unit layanan public sangat beragam, sehingga untuk memperoleh Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan dari pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

### **C. Metode**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala yang sering digunakan dalam riset berupa survey. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan Tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan dengan cara dibagikan kepada responden melalui link formulir yang diserahkan kepada pengguna layanan.

Unsur Survei Kualitas Pelayanan adalah factor dan aspek yang dijadikan pengukuran Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat 9 (Sembilan) unsur, yaitu: Informasi Pelayanan, Pesyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Sarana dan Prasarana, Response Petugas Layanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan dan Kemudahan Berusaha.

### **D. Kuesioner Survei**

Dalam penyusunan Survei Kualitas Pelayanan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data masukan dari Masyarakat sebagai penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap persepsi kualitas pelayanan oleh Masyarakat atau pengurus izin. Bagian dari kuesioner dibagi atas dua bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi Nama, Usia, dan Nomor HP/WA, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Kualitas pelayanan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur kualitas layanan yang dinilai, yaitu Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur/Alat Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Sarana dan Prasarana, Response Petugas Layanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan dan Kemudahan Berusaha.

Terdapat 9 (Sembilan) pertanyaan atas unsur-unsur kualitas layanan yang dinilai, adapapun bentuk pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik kualitas dalam penyajian informasi pelayanan mengenai persyaratan pelayanan pada unit layanan ini
2. Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur/alur dalam mendapatkan pelayanan perizinan yang saudara ajukan.
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian waktu penyelesaian
4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan pada unit layanan ini.
5. Bagaimana menurut saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

6. Bagaimana pendapat saudara tentang respon petugas pada unit layanan ini dalam memberikan pelayanan.
7. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pada unit layanan ini.
8. Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan berusaha pada unit layanan ini
9. Bagaimana menurut anda tentang ketersediaan informasi pelayanan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan baik melalui media elektronik maupun non elektronik.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori *Tidak Sesuai* diberi nilai persepsi **1**, *Kurang Sesuai* diberi nilai persepsi **2**, *Sesuai* diberi nilai persepsi **3**, *Sangat Sesuai* diberi nilai persepsi **4**.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Target Populasi**

Populasi survey ini adalah semua Masyarakat/pelaku usaha pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, baik pengguna layana perizinan dan non perizinan pada sektor perizinan berusaha berupa: Izin Jasa Konstruksi dan Pekerjaan Umum, Izin Kelautan dan Perikanan, Kehutanan, Pertanian sektot Perkebunan, Pertanian sektor Peternakan, Perdagangan, Perindustrian, sektor Pariwisata serta Lingkungan dan Pertanahan maupun pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada sektor perizinan non berusaha berupa: Izin Sosial, Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perhubungan, Kesehatan, Koperasi, Pendidikan, Penelitian, dan Kearsipan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan menerima pendelegasian perizinan berusaha dan non berusaha dengan menangani sebanyak 356 (tiga ratus lima puluh enam) jenis perizinan dan 28 (dua puluh delapan) non perizinan, sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 103 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha serta Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Surat Keputusan Bupati Balangan Nomor: 188.45/1086/Kum Tahun 2021 tentang Jenis Perizinan Berusahaan dan Perizinan Non Berusaha serta Non Perizinan yang di delegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### **B. Penentuan Sampel**

Responden ditentukan dengan memperhatikan Tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui system pemilihan acak (*probability sampling*). Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing sektor perizinan dan non perizinan. Metode sampling khususnya pada *probability sampling* digunakan sebagai alat untuk menentukan sampel agar dapat menyajikan data yang mewakili populasi, ditinjau dari efesiensi desain dan biaya.

Informasi yang dihasilkan dapat disajikan dan dianalisis secara deskriptif dan statistic dan mempunyai Tingkat ketelitian tertentu (presisi) yang dapat diukur ditinjau dari metode samplingnya (*sampling error*).

Untuk pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan pengambilan sampel responden dilakukan selama periode Januari – Juni 2025. Adapun Nama, Usia, dan Nomor Hp pengguna layanan telah tersimpan secara otomatis dalam google form tersebut. Setelah hasil pengolahan data Survei Kualitas Pelayanan, maka dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kualitasi Pelayanan itu sendiri. Adapun lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada periode Januari s/d Juni 2025, dan berlokasi pada loket/front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

### **C. Metode Analisis dan Pencacahan**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatuskala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengisian angket dilakukan dengan cara dibagikan kepada responden yang melakukan pengurusan layanan perizinan dengan melalui formulir quesioner. Adapun analisis masing-masing unsur Survei Kualitas Pelayanan yang dilakukan dengan cara analisis *univariat* untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik dan perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran IPKP terdapat 9 (Sembilan) unsur yaitu : Pesyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, Sarana Prasarana, Kemudahan Berusaha, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

##### a. Pengolahan Data

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (Sembilan) unsur penyimpangan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Unsur Penilaian}}{\text{Total Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Seluruh Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan interval yaitu antara 16,66 – 100. Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 16,66 dengan rumus sebagai berikut:

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

- Perhitungan Nilai Indeks SKM

#### Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Nilai Kualitas Layanan dan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Kualitas Nilai Layanan (X) | IKM (Y)     |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996       | 25 – 64,99                    | D                          | Tidak Baik  |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65 – 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 |

Data isian kuesioner dari setiap responden diklasifikasikan menurut nilainya. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur penyimpangan

Nilai masing-masing unsur penyimpangan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur penyimpangan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur penyimpangan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk mendapatkan nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**b. Perhitungan Data**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait 9 (Sembilan) unsur persepsi kualitas pelayanan dijumlahkan ke bawah sebesar jumlah kuesioner yang dikirimkan oleh responden dengan rentan nilai 1-4 sesuai pilihan responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, tiap-tiap pertanyaan unsur anti korupsi dibagi dengan jumlah responden sebanyak 200 (dua ratus) responden. Dari perhitungan hasil survey diperoleh data sebagai berikut:

| No Responden | Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
|              | U1   | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 2            | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 4            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 5            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 6            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 7            | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 8            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 9            | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 10           | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 11           | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 12           | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 140 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 141 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 152 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 157 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 160 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 161 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 162 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 166 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 167 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 168 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 175 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 176 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |

|                                   |              |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 177                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 178                               | 4            | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 179                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 180                               | 3            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 181                               | 4            | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 182                               | 3            | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 183                               | 4            | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 184                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 185                               | 3            | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    |
| 186                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    |
| 187                               | 4            | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 188                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 189                               | 4            | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |
| 190                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 191                               | 4            | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 192                               | 3            | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 193                               | 4            | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 194                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 195                               | 3            | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 196                               | 3            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 197                               | 4            | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 198                               | 3            | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 199                               | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 200                               | 4            | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |
| <b>Jumlah Nilai Unsur</b>         | 757          | 763  | 771  | 775  | 758  | 763  | 766  | 775  | 767  |
| <b>NRR Unsur</b>                  | 3,79         | 3,82 | 3,86 | 3,88 | 3,79 | 3,82 | 3,83 | 3,88 | 3,84 |
| <b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b> | 0,42         | 0,42 | 0,42 | 0,43 | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,43 | 0,42 |
| <b>Indeks SKM</b>                 | <b>3,79</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Survei Kepuasan Masyarakat</b> | <b>94,81</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

Dari perhitungan table di atas, maka didapatkan hasil rata-rata tiap unsur kualitas layanan sebagai berikut:

| No | Unsur Kualitas Pelayanan               | Nilai Unsur |
|----|--|-------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 3.79        |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan | 3.82        |

|   |   |      |
|---|---|------|
| 3 | Waktu Pelayanan                         | 3.86 |
| 4 | Biaya Layanan                           | 3.88 |
| 5 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.79 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3.82 |
| 7 | Sarana Prasarana                        | 3.83 |
| 8 | Kemudahan Berusaha                      | 3.88 |
| 9 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.84 |

Dari hasil rata-rata tiap unsur kualitas layanan di atas, maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap unsur kualitas layanan sebagai berikut:

| No | Nilai Interval (NI) | Nilai Kualitas Layanan (X) | IKM (Y)     |
|----|---------------------|----------------------------|-------------|
| 1  | 1,00 – 2, 5996      | D                          | Tidak Baik  |
| 2  | 2,60 – 2,064        | C                          | Kurang Baik |
| 3  | 3, 0644 – 3,532     | B                          | Baik        |
| 4  | 3,5324 – 4,00       | A                          | Sangat Baik |

Dari table hasil rata-rata setiap unsur SKM di atas, maka dapat disimpulkan pendapat responden menyatakan bahwa:

- a. **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.79** kategori **Sangat Baik**
- b. **Prosedur/Alur Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.82** kategori **Sangat Baik**
- c. **Waktu Penyelesaian** dengan nilai rata-rata **3.86** kategori **Sangat Baik**
- d. **Biaya Layanan** dengan nilai rata-rata **3.88** kategori **Sangat Baik**
- e. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai rata-rata **3.79** kategori **Sangat Baik**
- f. **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai rata-rata **3.82** kategori **Sangat Baik**
- g. **Sarana Prasarana** dengan nilai rata-rata **3.83** kategori **Sangat Baik**
- h. **Kemudahan Berusaha** dengan nilai rata-rata **3.88** kategori **Sangat Baik**
- i. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.84** kategori **Sangat Baik**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur kualitas pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata-rata tertimbang yang dihasilkan dari jumlah bobot dibagi jumlah 9 (Sembilan) unsur. Maka untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan cara sebagai berikut :  $(3,79 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) = (3,79)$ . Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai **3,79**.

Untuk menghitung hasil survey Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), semua unsur berjumlah 9 (Sembilan) tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,79 \times 25 = \mathbf{94,81}$
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat termasuk kategori **A**
3. Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **Sangat Baik**

#### c. **Analisi Data**

Analisis data untuk menentukan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan Teknik statistic deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan yang diberikan disetiap periodenya. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

✓ **Pertama**

Menentukan bobot total dari masing-masing unsur yang digunakan dalam survey ini

✓ **Kedua**

Mencari bobo rata-rata setiap indicator. Skala indeks tiap unsur 1-4 yang kemudian dikonversikan keangka 0-100. Skala indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara 1-4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik.

Adapun hasil analisis dari tiap-tiap unsur kualitas pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut:

**1. Persyaratan Pelayanan**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,79** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur informasi pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

**2. Prosedur/ Alur Pelayanan**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,82** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur prosedur/alur pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

**3. Waktu Pelayanan**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,86** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur waktu penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

**4. Biaya Penyelesaian**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,88** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur biaya penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

**5. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,79** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

**6. Kompetensi Pelaksana**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,82** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

**7. Sarana dan Prasarana**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,83** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur sarana prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

**8. Kemudahan Berusaha**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,88** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur kemudahan berusaha berada pada kategori **Sangat Baik**.

#### **9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,84** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur informasi pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

### **B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei**

Berdasarkan hasil Survei Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan periode Januari-Juni 2025 menunjukkan bahwa nilai unsur kualitas pelayanan dengan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana (3,82) dengan kategori A atau Sangat Baik, Persyaratan Pelayanan (3,79) dengan kategori A atau Sangat Baik) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,79 dengan kategori A atau Sangat Baik).

Rencana tindak lanjut yaitu dengan menyelenggarakan pelatihan Excellent Service, mengadakan pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik serta mengikuti pelatihan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Selain itu, tindak lanjut yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan perizinan dengan melibatkan SKP Teknis (tim teknis perizinan) untuk melakukan revisi standar pelayanan dan pembuatan SOP rekomendasi teknis yang terintegritas. Tindak lanjut lainnya yang dilakukan adalah melaksanakan monitoring dan evaluasi pengelolaan penanganan pengaduan dan melaksanakan pembinaan dan pengawasan pengaduan secara periodic (satu bulan sekali).

Paringin, 02 Juli 2025

Kepala DPMPTSP,



**LAMPIRAN I**  
**PERHITUNGAN NILAI SKM**

| No Responden | Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
|              | U1   | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 2            | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 4            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 5            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 6            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 7            | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 8            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 9            | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 10           | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 11           | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 12           | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 13           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 14           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 15           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 17           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 19           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 20           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21           | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 22           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23           | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 24           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 25           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 26           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 27           | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 28           | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 29           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 30           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 31           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 32           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 33           | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 34           | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 35           | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |







|                                   |              |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 200                               | 4            | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |
| <b>Jumlah Nilai Unsur</b>         | 757          | 763  | 771  | 775  | 758  | 763  | 766  | 775  | 767  |
| <b>NRR Unsur</b>                  | 3,79         | 3,82 | 3,86 | 3,88 | 3,79 | 3,82 | 3,83 | 3,88 | 3,84 |
| <b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b> | 0,42         | 0,42 | 0,42 | 0,43 | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,43 | 0,42 |
| <b>Indeks SKM</b>                 | <b>3,79</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Survei Kepuasan Masyarakat</b> | <b>94,81</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

## **LAMPIRAN II**

### **FORMAT SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

#### **KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN**

Indeks diperoleh berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Balangan mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Balangan.

Pertanyaan sengaja dirancang SESEDERHANA MUNGKIN agar tidak mengambil waktu penyusunan dalam rangka penilaian Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) pada DPMPTSP Kabupaten Balangan.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey. Atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terimakasih

Paringin,

**PERHATIAN**

Kami ingin mendengar pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| No Resi           | : |  |
| Tanggal Pengisian | : |  |

| <b>DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b>  |   |   |                                   |
|---|---|---|-----------------------------------|
| Nama Responden  |   | Paraf/Tanda Tangan:                         |                                   |
| No. Hp  |   | Paraf/Tanda Tangan:                         |                                   |
| Usia  |   | .....Tahun                                  |                                   |
| Jenis Kelamin   | 1. Laki-laki  | 2. Perempuan                                |                                   |
| Pendidikan Terakhir   | 1. SD/Madrasah<br>2. SLTP<br>3. SLTA                            | 4. Diploma<br>5. Sarjana<br>6. Pascasarjana |                                   |
| Pekerjaan Utama   | 1. PNS/TNI/Polri<br>2. Pegawai Swasta<br>3. Wiraswasta/Usahawan | 4. Pelajar/Mahasiswa<br>5. Lainnya          |                                   |
| Sektor Perizinan yang dimohon (beri $\surd$ pada nomor sektor yang dipilih) |   |   |                                   |
| 1   | Pendidikan  | 7   | Kelautan & Perikanan              |
| 2   | Kesehatan   | 8   | Perhubungan                       |
| 3   | Perdagangan   | 9   | Lingkungan Hidup                  |
| 4   | Energi dan Sumber Daya Mineral                                  | 10  | Tenaga Kerja                      |
| 5   | Kehutanan   | 11  | Sosial                            |
| 6   | Pertanian   | 12  | Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang |
| Nama Jenis Izin:*   |   |   |                                   |

**\*Mohon diisi dengan benar**

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

*(pilih kode huruf sesuai jawaban anda)*

| No.   | Pertanyaan  |  | No. | Pertanyaan   |
|---|---|--|-----|--|
| 1   | Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini:<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai   |  | 6   | Bagaimana Pendapat Anda tentang <b>Kompetensi/Kemampuan</b> petugas dalam memberikan pelayanan:<br>a. Tidak Kompeten/Mampu<br>b. Kurang Kompeten/Mampu<br>c. Kompeten/Mampu<br>d. Sangat Kompeten/Mampu          |
| 2   | Bagaimana Pendapat Anda tentang <b>Kemudahan</b> prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan yang Anda ajukan:<br>a. Tidak Mudah<br>b. Kurang Mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat Mudah   |  | 7   | Bagaimana Pendapat Anda Tentang Sarana Dan Prasarana Penedukung Di Tempat Pelayanan :<br>a. Tidak Lengkap<br>b. Kurang Lengkap<br>c. Lengkap<br>d. Sangat Lengkap  |
| 3   | Bagaimana pendapat Anda tentang <b>Kesesuaian</b> antara standar <b>waktu</b> yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan yang Anda ajukan:<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai             |  | 8   | Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan berusaha pada unit pelayanan ini<br>a. Tidak mudah<br>b. Cukup mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah  |
| 4   | Bagaimana pendapat Anda tentang <b>Kewajaran</b> biaya/tarif pelayanan yang harus Anda bayarkan di DPMPTSP Kabupaten Balangan :<br>a. Sangat Mahal<br>b. Mahal<br>c. Murah<br>d. Gratis   |  | 9.  | Bagaimana pendapat Anda tentang Ketersediaan informasi pelayanan yang disediakan baik melalui media elektronik maupun non elektronik<br>a. Tidak lengkap<br>b. Kurang lengkap<br>c. Lengkap<br>d. Sangat lengkap |
| 5   | Bagaimana pendapat Anda tentang Ketersediaan penanganan <b>pengaduan pengguna layanan</b><br>a. Tidak Ada<br>b. Ada tetapi belum ditangani dengan baik<br>c. Ada dan sudah ditangani dengan cukup baik<br>d. Ada dan sudah ditangani dengan sangat baik |  |     |  |
| <b>Saran Anda untuk perbaikan pelayanan DMPTSP</b>  |   |  |     |  |
| <b>Komentar Positif (Apresiasi) Anda atas pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP</b> |   |  |     |  |

### LAMPIRAN III

#### Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Januari 2025 – Juni 2025

#### Data Dukung/ Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

| No. | Nama Lengkap      | Jenis Kelamin | Pendidikan                    | Pekerjaan | No Telepon/WA  | Nilal Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|-------------------|---------------|-------------------------------|-----------|----------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     |                   |               |                               |           |                | U1   | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1   | Adi Suhendar      | Laki-Laki     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | 85348270231    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 2   | syarkani          | Laki-Laki     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | 85251754025    | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 3   | novi oktapia sari | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | 82353127383    | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 4   | husnul khatimah   | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | 85753166368    | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 5   | abdul rahman      | Laki-Laki     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | '082292609576  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 6   | yayu isnawi       | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | '082152322189  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 7   | amalini ulfah     | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | '085251037277  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 8   | dinda r           | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | 82352370013    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 9   | aslamiah          | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | '081351870208  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 10  | supri yanto       | Laki-Laki     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | 81222723469    | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 11  | muhammad faisal   | Laki-Laki     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | '082358794684  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 12  | yovy soprayetna   | Perempuan     | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer   | '0822139492998 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |

|    |                  |           |                               |         |                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|------------------|-----------|-------------------------------|---------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | m pandu emier    | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '085692726506  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | m arya wiraraja  | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '082244152561  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | ahmad syarifudin | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '082251717152  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | yulida safitri   | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '0853488394241 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | syarif hidayat   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '083939401504  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | junianto         | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '083134252225  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | rahmiati         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '081918154160  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | murhani mubin    | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '085754726110  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | Listi Mahriani   | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85245265993    | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | MAHLIDAWATI      | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '085245479642  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | Alia safitri     | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '082298577856  | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 24 | Suharni          | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '081346859812  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | NOR EFANSYAH     | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '081253333698  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | Iliansyah        | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | '082323608487  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 27 | Anjar Kusuma     | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82350018882    | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 28 | AHMAD SAUHAILIN  | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85787472396    | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | Jumiati          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85348229787    | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | Iwan Arianto     | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81351733193    | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |

|    |                       |           |                               |         |             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | Sandra nabila         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85754228371 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | Yuliana               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82159011492 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 33 | Heldawati             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83125892729 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | RINALDY MUZAKI, S.AP  | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705508512 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | Yasika                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83142051462 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | Ramjiah               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82255603130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | Rahmida               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81514099060 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | Hatrianida            | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251040810 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 39 | Misliani              | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85393258003 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | Fikri Ramadani        | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85654950565 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | Agus Riadi            | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82352064903 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | Gajali Rahman         | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85820218032 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | Ahmad Maulana Rasyidi | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82260841286 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 44 | Nadilla               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82357384445 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | NAZWA IQLIMA          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81528636540 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 46 | Ida Nurhafizah        | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82234323665 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | Elmah                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82148559923 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | Muhammad ihsan        | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 87729898960 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

|    |                               |           |                               |         |             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-------------------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | Jum'atul Khairiah             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85750768908 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | YOLA FEBRIANA SHOLIHATUN NISA | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82254267553 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | Heldafitriana                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85349048111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | Sintia safe azkia             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705505744 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | Mascinta                      | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | -           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | LIA HARTATI                   | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81545642949 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | Muhammad Bakhiet              | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83141477356 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | ILMI WAHYUDI                  | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82256505190 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | Akhmad Munadi                 | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81289502383 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | VETY ATMA SARI                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83141886641 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | Muhammad Rifky                | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81257790966 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | Muhamad Noor Hasan            | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85246347180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | putri purnama sari            | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82351905934 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | Nabila Ayudya Lestari         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82148225245 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | Saudah                        | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251228498 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | Noorhidayat                   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 89601802199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | Jumaniah                      | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85241928945 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | Abdul Gani                    | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83865579878 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |



|     |                         |           |                               |         |             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|-------------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 85  | MUHAMMAD ALDY SAPUTRA   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85654973788 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86  | M. Nasrullah            | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81257390918 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87  | Mohammad Hairun Nazri   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82249959807 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88  | Norhafifah              | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83144024853 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89  | Wahyu                   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85248808812 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90  | Melganor Fernanda       | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82260272107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91  | Hamkani                 | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81344050693 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 92  | Yulia safitri           | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85754300675 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 93  | Risna Wati              | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705834397 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 94  | Rabiatul                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82255241757 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 95  | SORAYA SAFITRI          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85754557920 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | Bambang Agus Susanto    | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85211279317 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97  | muhammad hafiz ramadhan | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83127092503 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 98  | Taufik rahman           | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251474133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | Siti Fatimah            | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83803472910 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | Fahriati                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705882141 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | LENI FIRDAYANTI         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81253767458 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | Yuliana                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 8,59196E+11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |

|     |                        |           |                               |         |                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|------------------------|-----------|-------------------------------|---------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 103 | Mariyatul Fitriah      | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85347867364    | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | Nita                   | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85754252819    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | Nor Miranti            | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85752119905    | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | Nor aida fatma         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83865985617    | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | Noorsaniah             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83119109250    | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | Nurani                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82253593291    | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 109 | Nuriani                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82357809605    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | Muhammad syahril       | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85249523441    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | Burhanuddin            | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83833632410    | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | Syarifuddin            | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85246299923    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | Nor Mita Amanda        | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81352581498    | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 114 | maulida jannah         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251308758    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | Mira Irianti           | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82353114700    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | Uswatun hasanah        | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81350891119    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | Mawarni                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82252227299    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | Maulida                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81345187358    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | Norhidayah Novita Sari | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 0813-5000-7051 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | Hitiya Agustina        | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82253967538    | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |

|     |                             |           |                               |         |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 121 | Hamisah                     | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83105540944       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | Arbani                      | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251166654       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | Siti Jubaidah               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | +62 831-5220-4461 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | Marwiyah                    | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82255684978       | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 125 | SONA RIANTI                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82148914613       | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | Ana Soraya                  | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81999974426       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | Azmi Yuliani                | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82250439250       | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | Sahmi                       | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85821632951       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | AHMAD FEBRIAN JAZULI        | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82214973915       | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 130 | Rahmadi                     | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251781919       | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | mellyniar muzaria wulandari | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85845929701       | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | AKHMAD RIFA'I               | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251473768       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | Mahrina                     | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82253530279       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | DWI PURWASIH                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82255051161       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | Agustina Handayani          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85820300264       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | TUTARMADI                   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 87814579504       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | Erna Nisa Mahmudah          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82245905987       | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | ihsan ramadhan              | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 87712396770       | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |                           |           |                               |         |             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---------------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 139 | Andini Febriyanti         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83824520311 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 140 | Munirah                   | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85332913172 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 141 | Parida                    | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82149153549 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 142 | M Hebrit Husain           | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705500494 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | Heny Niscahya             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 8565338292  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | norhidayati               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83141850116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | Syifa Qalbina             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 87844491861 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 146 | Aulia Rohaly              | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82241562225 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | Rullya Azizah             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82148174278 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 148 | Fathurrahman              | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251617752 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | SURIANSYAH                | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82357582167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | ASMA DEWI                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83143773283 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | Rustam Effendi            | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82150996060 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 152 | MUHAMMAD JIKKI HARIADI    | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83862494161 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | NIDYA ULFAH RIHADINI      | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85163223241 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 154 | Nor Aina Rahmi            | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251462979 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | AHMAD MAFTUH MUNJIL ADZIM | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82254110705 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | Rizky Ari An Nisa         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81345359586 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |                        |           |                               |         |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|------------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 157 | Siska Ardiati          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85654696896       | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | Ovem Rahmatullah       | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85348501136       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | RAHMIDA NUR AZIZAH     | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82214277551       | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 160 | HIDAYATULLAH           | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85828307440       | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 161 | Muhammad Ilham         | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83159021436       | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 162 | Ramadani               | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 87750061466       | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 163 | Riyadi Fadli           | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85179933370       | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | Ahmad kusasi           | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85753777569       | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | Nurul Huda             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82253324022       | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 166 | Sariadi                | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83875781842       | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 167 | Nurhayati              | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 8565327960        | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 168 | Noor rahmadi           | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83836620520       | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 169 | Gilmana Abrar          | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82255306680       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 170 | MAR'ATUN SALEHAH       | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705517439       | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 171 | Nor anisa              | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81240175245       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | Isnaniah               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81253344782       | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 173 | Annisa fitri nurhalisa | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | +62 812-9935-6537 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | NORLATIFAH             | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82357808985       | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |                        |           |                               |         |                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|------------------------|-----------|-------------------------------|---------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 175 | Ali Rahman             | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85246210461    | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 176 | Zahratul Nisa          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83112122649    | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 177 | Siti Aulia Ramadanti   | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85750765031    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 178 | Ruhelda                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83159612971    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 179 | Jumiati                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83891136375    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 180 | Siti Norhanah          | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 0831 9730 4463 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 181 | SALAMIAH               | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85828673048    | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | SYAFRUDIN              | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85213950044    | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 183 | Nor Jamilah            | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85654866148    | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | Puja Artika Devi       | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 88242661284    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 185 | Rhesa Mutia Afnida     | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82251814845    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 186 | Butitit                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81247168487    | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 187 | MUHAMMAD JIKKI HARIADI | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 83862494161    | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | HADIJAH                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85828582169    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | Hikmah                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85654093478    | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 190 | Saifur Rahman          | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85346943607    | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 191 | Mukdah                 | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 821927454      | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | ITAWATI                | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85654843346    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|  |                  |           |                               |         |                   |       |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--|------------------|-----------|-------------------------------|---------|-------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 193  | Akhmad firdaus   | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81256369786       | 4     | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 194  | Aminudin         | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85705864705       | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 195  | Nurpiati         | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82252061990       | 3     | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 196  | Muhammad azis    | Laki-Laki | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 81329947254       | 3     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 197  | NORFARIDA        | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82352198382       | 4     | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 198  | Amilia raisitami | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | +62 878-4021-1536 | 3     | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 199  | ALVINA RIZKIA    | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 85752682719       | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 200  | Yunita Prahesti  | Perempuan | Diploma I/Diploma III/Sarjana | Honorer | 82252653005       | 4     | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |
| Jumlah Nilai Unsur                             |                  |           |                               |         |                   | 757   | 763  | 771  | 775  | 758  | 763  | 766  | 775  | 767  |
| Nilai Rata-Rata Unsur                          |                  |           |                               |         |                   | 3,79  | 3,82 | 3,86 | 3,88 | 3,79 | 3,82 | 3,83 | 3,88 | 3,84 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang                     |                  |           |                               |         |                   | 0,42  | 0,42 | 0,42 | 0,43 | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,43 | 0,42 |
| Indeks SKM                                     |                  |           |                               |         |                   | 3,79  |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Survei Kepuasan Masyarakat Setelah di Konversi |                  |           |                               |         |                   | 94,81 |      |      |      |      |      |      |      |      |

Keterangan :

Unsur U1-U9 adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Indeks SKM adalah 3,79

Nilai SKM setelah di Konversi adalah 94.81