LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JENIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN BARITO KUALA
TAHUN 2022

TAHUNAN

JANUARI S/D DESEMBER
HASIL NILAI SKM 291 RESPONDEN

86,90

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARITO KUALA
TAHUN 2022

EXECUTIVE SUMMARY

1. Judul Kegiatan

   Survei Kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022 dengan mengambil objek semua pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Barito Kuala terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.

2. Tujuan Penulisan

   Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan antara lain :

   a. Untuk Mengukur tingkat kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
   b. Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pemohon perizinan dan non perizinan terhadap semua kondisi fisik dan layanandi DPMPTSP Kab. Barito Kuala
   c. Sebagai dasar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
   d. Menjadi sumber informasi bagi DPMPTSP Kab. Barito Kuala tentang kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang pelayanan perizinan dan non perizinan serta menjadi bahan evaluasi.

3. Hasil Survei

   Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 tentang pelayanan Perizinan dan non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Barito Kuala mengalami kenaikkan dibandingkan dengan tahun 2021, begitu juga dengan nilai perunsurnya juga mengalami kenaikan hal ini dikarenakan telah berdirinya Mall Pelayanan Publik (MPP) yang menyediakan semua pelayanan publik terkait perizinan dan non perizinan dilayani di satu tempat yang terpadu.

4. Saran

   a. Terimakasih kami sampaikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Kuala (Bagian Organisasi) yang telah membimbing dan membina kami dalam membuat laporan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) sehingga dapat terselesaikannya laporan ini. Kami menyarankan selanjutnya pelaksanaan SKM dapat menggunakan jasa pihak ketiga artinya ada pendanaan khusus, sehingga hasil SKM bisa lebih memotivasi pemberi layanan masyarakat.
   b. Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan ini kepada masyarakat.

5. Rekomendasi

   Meningkatkan fasilitas dan Pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP).

KATA PENGANTAR

Menindak lanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada jenis pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2022.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Untuk melihat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud, pengukurannya didasarkan dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan realibel sebagai mana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang penilaiannya diberikan langsung oleh masyarakat.

Dengan telah disusunya buku Laporan Hasil Survei ini bisa dilihat gambaran secara komprehensif mengenai tingkat kinerja pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala, untuk selanjutnya dijadikan bahan evaluasi tingkat kinerja pelayanan untuk penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Akhirnya kepada kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak terkait yang telah membantu seluruh proses kegiatan survei ini.

Semoga Allah SWT selalu memberkati usaha kita bersama.

Marabahan, 30 Desember 2022
KEPALA DPMPTSP

Ir. H. MUHAMMAD ABERAR. MP
NIP.196311271992031006

DAFTAR ISI

Halaman

Executive Summary.....i

Kata Pengantar..... ii

Daftar Isi iii

Daftar Tabel iv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Tujuan.....1

C. Metode.....1

BAB II. ANALISIS

A. Data Kuisioner 2

B. Perhitungan.....5

C. Deskripsi Hasil 6

BAB III. PENUTUP

A. Kesimpulan.....12

Foto Pengisian Kuesioner 13

DAFTAR TABEL HALAMAN

Tabel 1 : Jumlah Penduduk berdasarkan jenis kelamin 2

Tabel 2 : Jumlah Penduduk BerdasarkanUmur.....3

Tabel 3 ; Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 3

Tabel 4 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan 3

Tabel 5 : Jumlah Responden berdasarkan JenisKelamin 4

Tabel 6 : Jumlah Responden BerdasarkanUmur.....4

Tabel 7 : Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....4

Tabel 8 : Jumlah responden Berdasarkan Pekerjaan.....4

Tabel 9 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 6

Tabel 10 : Nilai Masing-masing unsur pelayanan 6

Tabel 11 : Nilai Unsur Kesesuaian persyaratan thn 2020– 2022.....7

Tabel 12 : Nilai Unsur Kemudahan Prosedur thn 2020– 2022.....7

Tabel 13 : Nilai Unsur KecepatanWaktu Pelayanan thn 2020– 2022.....8

Tabel 14 : Nilai Unsur Kewajaran Biaya/ Tarif thn 2020– 2022.....8

Tabel 15 : Nilai Unsur Kesesuaian Produk Layanan thn 2020– 2022.....9

Tabel 16 : Nilai Unsur kompetensi Petugas thn 2020– 2022.....9

Tabel 17 : Nilai Unsur Perilaku Petugas tahun 2020– 2022.....9

Tabel 18 : Nilai Unsur Kualitas sarana dan prasarana thn 2020– 2022.....10

Tabel 19 : Nilai Unsur Penanganan Pengaduan thn 2020– 2022.....10

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memperhatikan semakin dinamis dan kompleksnya tuntutan dan harapan masyarakat terhadap terbentuknya kepemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel, maka pemerintah harus mampu memenuhi salah satu tuntutan masyarakat yang sangat urgen dan mendasar, yaitu pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas yang dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

Hal itu disebabkan fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Oleh karenanya penyelenggara pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu mengkaji dan menemukenali tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan, salah satunya adalah dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, dengan melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan pengaduan, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya gunadan berhasil guna serta untuk menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta.

C. Metode

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara tetap setiap 2 (dua) kali setahun atau persemester. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survey digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan dalam survey ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert, yaitu skala psikometrik dengan menggunakan kuesioner (angket) dan scan barkode melalui kegiatan survei. Sedangkan pengolahan dan analisis hasil survey mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai kaidah pengolahan survei.

BAB II
ANALISIS

A. Data kuesioner

1. Data Kuesioner Tahunan 2022

a. Berdasarkan hasil Penilaian dari Layanan Perizinan dan non Perizinan responden terhitung dari Januari sampai dengan Desember Tahun 2022 ada 291 Responden dari berbagai unsur diantaranya :

No	UNSUR SKM	JUMLAH NILAI/UNSUR	NRR/UNSUR	NRR/TER TIMBANG/ UNSUR
1	PERSYARATAN	968	3,33	0,37
2	SYSTEM DAN MEKANISME PROSEDUR	980	3,37	0,37
3	WAKTU PELAYANAN	932	3,20	0,36
4	BIAYA DAN TARIF	1148	3,95	0,44
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS	973	3,34	0,37
6	KOMPETENSI PELAKSANA	997	3,43	0,38
7	PRILAKU PELAKSANA	991	3,41	0,38
8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN	1131	3,89	0,43
9	SARANA DAN PRASARANA	984	3,38	0,38
	NILAI INDEKS JUMLAH RATA RATA TERTIMBANG			3,48
	NILAI SKM SETELAH DIKONVERSI (NIX 25)			**86,90**

b. Dari 9 (sembilan) unsur hasil dari Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan Nilai 86,90 (delapan puluh enam koma sembilan puluh) untuk tanggal Januari s/d Desember 2022 pertahun.
c. Data pada buku Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022 yang diolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, jumlah penduduk Kabupaten Barito Kuala sebanyak 321.628 orang.

Gambaran karakteristik pendudukan Kabupaten Barito Kuala secara detail adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase(%)
Laki-laki	163.446	50,82
Perempuan	158.182	49,18
Jumlah	321.628	100

Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	N	%	n	%	n	%
0 -14	39.586	24,21	37.424	24,97	77.010	27,88
15 - 64	78.773	48,19	106.814	71,27	185.587	67,19
65+	8.025	4,90	5.619	3,74	13.644	4,94
Jumlah	126.384	77.30	149,857	99.98	276.241	100

Tabel 3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase(%)
SD sederajat	101.074	59,87
SMP sederajat	54.72	3.24
SLTA sederajat	48.396	28.65
D-I/D-II	880	0.52
Akademi/D-III/Sarjana Muda	2.128	1.26
D-IV /S-1	10.361	6.13
S-2	478	0.28
S-3	13	0.007
Jumlah	168.802	10.002

Tabel 4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

JenisPekerjaan	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase(%)
Belum/Tidak Bekerja	6.771	2,67
Mengurus Rumah Tangga	56.506	22,31
PNS	5.806	2,29
TNI	201	0,07
Polri	466	0,18
Pensiunan	947	0,37
Pelajar/Mahasiswa	60.332	23,83
Petani/Pekebun	64.403	25,43
BUMN	197	0,07
Pedagang	2.124	0,83
Peternak	29	0,01
Karyawan Swasta	15.615	6,16
Buruh	1.741	0,68
Wiraswasta	38.019	15,01
Lain-lain	9	0,01
Jumlah	253.166	100

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka jumlah sampel untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala pada tahun 2022 sebanyak 291 orang responden.

Dari jumlah responden sebanyak 291 orang tersebut, jumlah kuesioner yang telah dikembalikan sebanyak 291 lembar kuesioner, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah sebanyak 291 lembar kuesioner.

Gambaran karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala untuk tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase(%)
Laki-laki	127	43,64
Perempuan	174	56,36
Jumlah	291	100

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%
0 - 14	-	-	-	-	-	-
15-64	125	42,95	174	56,36	289	99,31
65+	2	0,69	-	-	2	0,69
Jumlah	127	43,64	174	56,36	291	100

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (orang)	Persentase(%)
SD sederajat	5	1,40
SMP sederajat	9	10,20
SLTA sederajat	74	22,00
Diploma	84	12,20
S-1	109	33,20
S-2	1	0,60
S-3	0	0
Jumlah	291	100

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

JenisPekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Persentase(%)
Belum/Tidak Bekerja	-	-
Mengurus Rumah Tangga	-	-
PNS	82	16,40
TNI	6	1,20
Polri	38	7,60
Pensiunan	-	-
Pelajar/Mahasiswa	-	-
Petani/Pekebun	-	-
WiraUsaha	136	27,20

Swasta	-	-
Peternak	-	-
Karyawan Swasta	48	9,60
Buruh	-	-
Lain-lain	190	38,00

B. Perhitungan

Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsure diberi Nilai. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang ditetapkan dengan rumus,sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaianS KM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan 3,48 x25 = 86,90

Tabel 9. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN
				(Y)
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

Dari kuesioner yang disampaikan kepada masyarakat dengan jumlah 291 lembar kuesioner, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 10. Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR
1	Kesesuaian Persyaratan	968	3,33	0,37
2	Kemudahan Prosedur	980	3,37	0,37
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	932	3,20	0,36
4	Kewajaran Biaya/Tarif	1148	3,95	0,44
5	Kesesuaian Produk Layanan	973	3,34	0,37
6	Kompetensi Petugas	997	3,43	0,38
7	Perilaku Petugas	991	3,41	0,38
8	Penaganan Pengaduan	1131	3,89	0,43
9	Kualitas Sarana dan prasarana	984	3,38	0,38

Dari tabel 10 diatas, terlihat bahwa unsur Pelayanan yang memiliki nilai unsur tertinggi adalah Kewajaran Biaya/Tarif, sedangkan yang terendah adalah unsur Kecepatan Waktu Pelayanan.

C. Deskripsi Hasil

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan

Dari hasil survey terlihat bahwa nilai untuk unsur kesesuaian persyaratan sebesar 3,33 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kemudahan prosedur pada tahun 2022 ini mengalami penurunan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kesesuaian persyaratan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Nilai Unsur Kesesuaian Persyaratan Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Kesesuaian Persyaratan	3,27	3,46	3,33

Dari table nilai survey tahun 2022 (kesesuaian persyaratan) mengalami penurunan nilai dari tahun lalu ini merupakan persepsi masyarakat terhadap unsur kesesuaian persyaratan mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya, meskipun nilai tersebut masih memenuhi pada kriteria baik sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017.

2. Unsur Kemudahan Prosedur

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kemudahan prosedur sebesar 3,37 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur Kemudahan perosedur pada tahun 2022 ini mengalami kenaikan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kemudahan prosedur dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Nilai Unsur Kemudahan Prosedur Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Kemudahan Prosedur	3,30	3,23	3,37

Dari hasil survey pada tahun 2022 mengalami peningkatan nilai dibanding tahun sebelumnya hal ini karena masyarakat yang memohon izin mempersepsikan prosedur dalam pengambilan izin sudah mudah.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kecepatan waktu pelayanan sebesar 3,20 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kesesuaian persyaratan pada tahun 2022 ini mengalami penurunan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kecepatan waktu pelayanan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Nilai Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Kecepatan Waktu Pelayanan	3,18	3,30	3,20

Dari table nilai survey tahun 2022 (kecepatan waktu pelayanan) mengalami penurunan nilai dari tahun lalu ini merupakan persepsi masyarakat terhadap unsur kecepatan waktu pelayanan mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya, meskipun nilai tersebut masih memenuhi pada kriteria baik sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kewajaran biaya/tarif sebesar3,95 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif pada tahun 2022 ini mengalami kenaikan yang signifikan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Nilai Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Kewajaran biaya/tarif	3,84	3,55	3,95

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif selama 3 tahun mengalami kenaikan. Dari tabel nilai survey tahun 2022 Kewajaran biaya/tarif mempunyai nilai yang signifikan naik dibandingkan dengan tahun 2021 (Kewajaran biaya/tarif). Kenaikan nilai ini dikarenakan masyarakat yang memohon izin sudah mengetahui semua tarif pelayanan di DPMPTSP **gratis**.

5. Unsur Kesesuaian Produk Layanan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kesesuaian produk layanan sebesar 3,34 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kesesuaian produk layanan pada tahun 2022 ini mengalami penurunan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kesesuaian produk layanan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Nilai Unsur Kesesuaian Produk Layanan Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Kesesuaian Produk Layanan	3,26	3,37	3,34

Dari table nilai survey tahun 2022 (kesesuaian produk layanan) mengalami penurunan nilai dari tahun lalu ini merupakan persepsi masyarakat terhadap unsur kesesuaian produk layanan mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya, meskipun nilai tersebut masih memenuhi pada kriteria baik sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017.

6. Unsur Kompetensi Petugas

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kompetensi petugas sebesar 3,43 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsure kompetensi petugas pada tahun 2022 ini mengalami kenaikan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsure kompetensi petugas dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 16. Nilai Unsur Prilaku Petugas Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Kompetensi Petugas	3,29	3,37	3,43

Pada Unsur kompetensi petugas pada tahun 2022 ini mengalami peningkatan disbanding dengan tahun-tahun sebelumnya karena layanan yang diberikan secara offline dan online kepada responden.

7. Unsur Prilaku Petugas

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur prilaku petugas sebesar 3,41 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur perilaku petugas pada tahun 2022 ini mengalami kenaikan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur prilaku petugas dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 17. Nilai Unsur Prilaku Petugas Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Perilaku Petugas	3,40	3,39	3,41

Dalam pelayanan kepada masyarakat untuk semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Barito Kuala telah ditekankan oleh pimpinan bahwa setiap melayani pemohon perizinan dan non perizinan perilaku petugas senantiasa bersikap sopan, santun dan lembut hal ini menjadikan dampak yang positif bagi instansi pemberi izin. Dengan sikap yang sopan, ramah dan melayani masyarakat menjadi terkesan sehingga bisa mendongkrak nilai survey lebih tinggi dari yang sebelumnya. Pada tahun 2022 terjadi kenaikan 0,02 dari unsur perilaku petugas dibandingkan tahun 2021 dikarenakan adanya persepsi responden kepada petugas pelayanan sangat ramah dan sopan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kualitas Penanganan Pengaduan sebesar 3,89 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsure Penanganan Pengaduan pada tahun 2022 ini mengalami kenaikan yang signifikan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur Penanganan Pengaduan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 18. Nilai Unsur Penanganan Pengaduan Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
Penanganan Pengaduan	3,82	3,42	3,89

Pada unsur penanganan pengaduan mengalami peningkatan pemanfaatan segala fasilitas yang terkait dengan penanganan pengaduan baik berupa kotak saran dan kritik melalui media elektronik / website pengaduandan scan barcode.

9. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Dari hasil survey terlihat bahwa nilai untuk unsur kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,38 Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survey untuk unsur sarana dan prasarana pada tahun 2022 ini mengalami penurunan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur sarana dan prasarana dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 19. Nilai Unsur sarana dan prasarana Tahun 2020 s.d 2022

Unsur	Nilai Survei		
	2020	2021	2022
kualitas sarana dan prasarana	3,28	3,52	3,38

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur sarana dan prasarana selama 3 tahun mengalami fluktuasi .

Unsur kualitas sarana dan prasarana mengalami penurunan nilai survei dianding tahun-tahun sebelumnya dikarenakan hasil survei awal tahun dari responden memberikan penilaian yang objektif terhadap sarana dan prasarana yang tersedia diruang pelayanan seperti keterbatasan dan kenyamanan diruang pelayanan (tempat duduk yang terbatas, kesejukan ruangan, dan kelengkapan fasilitas lainnya).

Dari table nilai survey tahun 2022 (kualitas sarana dan prasaran) mengalami penurunan nilai dari tahun lalu ini merupakan persepsi masyarakat terhadap unsur kualitas sarana dan prasaran mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya, meskipun nilai tersebut masih memenuhi pada kriteria baik sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017.

REKAPITULASI NILAI UNSUR

No	UNSUR	NILAI SURVEI		
		2020	2021	2022
1	Kesesuaian Persyaratan	3,27	3,46	3,33
2	Kemudahan Prosedur	3,30	3,23	3,37
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,18	3,30	3,20
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,84	3,55	3,95
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,26	3,37	3,34
6	Kompetensi Petugas	3,29	3,37	3,43
7	Perilaku Petugas	3,40	3,39	3,41
8	Penanganan Pengaduan	3,28	3,42	3,89
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,82	3,52	3,38

Dari hasil rekapitulasi tabel diatas, diketahui unsur terendah ada pada indikator Kecepatan Waktu Pelayanan (3,20). Hal ini disebabkan karena responden merasa pelayanan yang diberikan kurang cepat.

Selanjutnya dari hasil rekapitulasi tabel diatas, diketahui unsur tertinggi ada pada indikator Kewajaran Biaya/Tarif (3,95). Hal ini dikarenakan semua pelayanan di perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Gratis (tanpa dipungut biaya).

REKOMENDASI HASIL SKM TINDAK LANJUT TAHUN

Rencana aksi perbaikan layanan perizinan atas Survei kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Untuk penyempurnaan aplikasi layanan pada MPP dalam rangka mempermudah proses pelayanan.

BAB III
P E N U TU P

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya,dari hasil survey yang telah di lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala tahun 2022 secara keseluruhan setiap unsur nya mengalami peningkatan baik nilai rata-rata/unsur ataupun nilai rata-rata tertimbang perunsur. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten barito Kuala telah mengadakan perubahan/perbaikan pelayanan mula dari tata ruang (ruang tunggu) dengan tersedianya beberapa buah komputer diruang tunggu untuk melayani masyarakat yang memerlukannya untuk pelayanan online dan didampingi oleh petugas pelayanan dan sudah tersedianya Mall Pelayanan Publik (MPP) yang dibangun untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

FOTO PENGISIAN KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022
PERIODE JANUARI-DESEMBER 2022






BEKERJALAH HARI INI
DENGAN :
DISIPLIN
BERSEMANGAT
MELAYANI
BUKA
OPEN












KOMITMEN BERSAMA








ISTIRAHAT
BUKA


MELAYANI


ISTIRAHAT




MAL PELAYANAN
SETARA
BARITO KUAL
1
2
3


AL PELAYANAN PUBLIK
SETARA
BARITO KUALA
1


IDENTITAS PETUGAS PELAYANAN
DAN PENGADUAN DPMPTSP
KABUPATEN BARITO KUALA
MAL PELAYANAN PUBLIK
SETARA
BARITO KUALA


MAL PELAYANAN PUBLIK
SETARA
BARITO KUALA
2
1
2


MAL PELAYANAN PUBLIK
SETARA
BARITO KUALA
2
1
2


MAL PELAYANAN PUBLIK
SETARA
BARITO KUALA
acer
1
2

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.BARITO KUALA

ALAMAT : JL. AES NASUTION MARABAHAN

JUMLAH KUISIONER	NOMOR URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
PERBULAN	RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	
1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
6	6	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
7	7	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
8	8	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
9	9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
10	10	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
11	11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	12	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
13	13	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
14	14	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
15	15	3	3	3	4	4	3	3	4	3	JANUARI

1	16	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
2	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
4	19	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
5	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	21	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
7	22	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
8	23	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
9	24	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
10	25	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	26	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
12	27	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
13	28	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
14	29	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
15	30	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
16	31	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
17	32	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	33	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
19	34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	36	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
22	37	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
23	38	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
24	39	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
25	40	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
26	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
27	42	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
28	43	4	4	3	4	4	3	4	4	3	FEBRUARI
1	44	3	4	3	4	3	3	3	4	4	

2	45	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	46	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
4	47	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
5	48	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
6	49	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
7	50	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
8	51	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
9	52	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
10	53	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
11	54	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
12	55	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
13	56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
14	57	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
15	58	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
16	59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	60	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	61	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
19	62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	64	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
22	65	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
23	66	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
24	67	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
25	68	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
26	69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
27	70	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
28	71	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
29	72	3	3	3	4	3	3	3	4	4	MARET
1	73	3	4	3	4	4	3	3	3	3	

2	74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	75	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	76	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	79	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
8	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	81	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
10	82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	84	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
13	85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	86	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
15	87	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
16	88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	91	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
20	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	93	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
22	94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	APRIL
1	98	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
2	99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	100	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	101	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

6	103	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
7	104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	106	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
10	107	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	110	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
14	111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	112	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
16	113	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
17	114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	115	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
19	116	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
20	117	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
21	118	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
22	119	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
23	120	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
24	121	3	3	2	4	2	3	3	4	3	MEI
1	122	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
2	123	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	124	3	1	3	4	3	3	3	3	1	
4	125	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
5	126	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
6	127	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
7	128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	129	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
9	130	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
10	131	3	3	3	4	3	3	3	2	2	

11	132	4	2	3	4	3	3	3	4	3	
12	133	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
13	134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	135	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
15	136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	137	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	138	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
18	139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	140	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
20	141	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	142	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	143	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
23	144	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
24	145	3	3	4	4	4	4	4	4	4	JUNI
1	146	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
2	147	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
3	148	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	149	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
5	150	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
6	151	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
7	152	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	153	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	154	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
10	155	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	156	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
12	157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	159	3	2	2	4	3	3	3	4	3	
15	160	3	4	3	4	3	4	3	4	4	

16	161	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
17	162	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	163	3	2	3	4	3	3	3	4	4	
19	164	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
20	165	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
21	166	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
22	167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	169	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
25	170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	JULI
1	171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	172	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	173	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	174	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
5	175	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
6	176	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
7	177	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	178	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
9	179	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	180	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
11	181	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
12	182	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	183	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	184	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	185	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
16	186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	187	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
18	188	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	189	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

20	190	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
21	191	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
22	192	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
23	193	3	2	4	4	3	4	3	4	3	
24	194	3	4	3	4	3	4	4	4	3	AGUSTUS
1	195	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	197	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	198	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	199	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	200	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
7	201	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
8	202	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	203	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	204	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
11	205	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	206	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	207	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
14	208	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	209	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
16	210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	211	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
18	212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	213	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
20	214	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	216	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	218	4	4	3	4	4	4	4	4	3	SEPTEMBER

1	219	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	220	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
3	221	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	224	3	4	2	4	3	3	3	3	3	
7	225	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	226	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
9	227	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	228	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
11	229	3	3	3	4	3	3	2	4	3	
12	230	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
13	231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	233	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
16	234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	235	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	236	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	237	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	238	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	239	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
22	240	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
23	241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	OKTOBER
1	242	4	3	2	3	3	3	3	4	4	
2	243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	244	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	245	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	246	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
6	247	3	4	4	4	4	3	3	4	3	

7	248	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	249	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
9	250	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	251	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
11	252	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
12	253	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	254	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
14	255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	256	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
16	257	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
17	258	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	260	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	261	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
21	262	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	264	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	265	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
25	266	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
26	267	3	4	3	4	3	4	4	4	4	NOVEMBER
1	268	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	269	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
3	270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	271	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	272	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	273	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	274	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	275	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	276	3	3	3	4	4	3	3	4	3	

10	277	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
11	278	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
12	279	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
13	280	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
14	281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	282	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	283	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
17	284	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
18	285	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	286	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
20	287	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	288	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
22	289	4	3	3	2	3	3	3	4	3	
23	290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	291	3	4	3	4	3	3	3	3	3	DESEMBER
	Jumlah Nilai/Unsur	**968**	**980**	**932**	**1148**	**973**	**997**	**991**	**1131**	**984**	
	NRR/Unsur	**3.33**	**3.37**	**3.20**	**3.95**	**3.34**	**3.43**	**3.41**	**3.89**	**3.38**	
	NRR Tertimbang Per Unsur	**0.37**	**0.37**	**0.36**	**0.44**	**0.37**	**0.38**	**0.38**	**0.43**	**0.38**	**3.48**
	SKM UNIT PELAYANAN :					**3.48**	**X 25 =**				**86.90**

Kepala Dinas

Ir. H. MUHAMMAD ABERAR, MP
NIP. 19631127 199303 1 006