



BAHAN DATA PENYUSUNAN LAKIP 2025

LAPORAN KINERJA (IKU) DAN CAPAIAN KINERJA KEUANGAN TAHUN 2025

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

REALISASI KINERJA INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)
TAHUN 2025

OPD : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NO.	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2025	REALISASI 2025	PERSENTASE CAPAIAN
1	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Indeks Kepuasan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Sangat Baik	Sangat Baik	100%
2	Meningkatnya kualitas penanaman modal	Nilai Penanaman Modal	600.000.000.000	636.205.642.832	106%
3	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah	Predikat SAKIP	A	A	100%

DATA REALISASI INVESTASI
KABUPATEN POLEWALI MANDAR
TAHUN 2025

NO.	URAIAN	TARGET TAHUN 2025	REALISASI INVESTASI						JUMLAH REALISASI INVESTASI TAHUN 2025	PERSENTASE CAPAIAN (%)
			TRIWULAN I	TRIWULAN II	SEMESTER I	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	SEMESTER II		
1	Jumlah realisasi investasi	600.000.000.000	132.509.751.316	169.131.489.202	43.596.479.406	117.645.914.153	152.440.953.427	20.881.055.328	636.205.642.832	106



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Manunggal No.11 Kode Pos: 91315
Website: dpmptsp.polmankab.go.id Email: dpmptsp@polmankab.go.id

**DATA REKAPTULASI PREDIKAT DAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2025
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

DATA LAPORAN IKM

NO.	URAIAN	DATA NILAI DAN PREDIKAT IKM PER TRIWULAN			
		TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV
1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	100	100	100	100
	(Predikat)	(Sangat Baik)	(Sangat Baik)	(Sangat Baik)	(Sangat Baik)

(Sumber Data dari Bidang Pelayanan Pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP)

Polewali, 23 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

MUHAMMAD NAWIR, S.Sos, M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP : 19690824 199303 1 007

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN TIDAK LANJUT



Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Polewali Mandar

Tahun
2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

<u>BAB I</u>	<u>1</u>
<u>PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
1.1 <u>Latar Belakang</u>	<u>1</u>
1.2 <u>Tujuan dan Manfaat</u>	
1.3 <u>Metode Pengumpulan Data</u>	
1.4 <u>Waktu Pelaksanaan SKM</u>	
1.5 <u>Penentuan Jumlah Responden</u>	
<u>BAB II</u>	<u>4</u>
<u>ANALISIS DATA SKM</u>	<u>4</u>
2.1 <u>Analisis Responden</u>	<u>4</u>
2.2 <u>Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan</u>	<u>4</u>
2.3 <u>Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut</u>	<u>5</u>
2.4 <u>Tren Nilai SKM</u>	<u>5</u>
<u>BAB III</u>	<u>7</u>
<u>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</u>	<u>7</u>
<u>BAB IV</u>	<u>9</u>
<u>KESIMPULAN</u>	<u>12</u>
<u>LAMPIRAN</u>	<u>13</u>
1. <u>Kuesioner</u>	<u>13</u>
2. <u>Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)</u>	<u>13</u>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat dimaksud diharapkan mampu mendorong lahirnya kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Sebagai implementasi amanat tersebut, ditetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penilaian kinerja pelayanan publik. Pedoman ini memberikan arah bagi penyelenggara layanan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan dan penyempurnaan kualitas layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen untuk mengukur kualitas penyelenggaraan layanan perizinan dan non-perizinan. Hasil survei tersebut menjadi landasan dalam merumuskan langkah perbaikan yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei periode sebelumnya sebagai bentuk komitmen Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar terhadap upaya perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kabupaten Polewali

Mandar bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan perizinan dan non-perizinan, serta menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan secara menyeluruh. SKM ini menjadi instrumen evaluasi yang penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan non-perizinan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP secara periodik dan terukur;
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar;
4. Mendorong terciptanya persaingan positif dalam peningkatan kualitas pelayanan antar-unit atau antar-organisasi penyelenggara pelayanan publik;
5. Menjadi dasar bagi DPMPTSP dalam merumuskan kebijakan, strategi peningkatan, serta langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas dan kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas publik.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertugas melaksanakan seluruh tahapan survei mulai dari persiapan, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga penyusunan laporan.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarkan kepada pengguna layanan DPMPTSP. Kuesioner SKM terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur tersebut dalam pelaksanaan SKM DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu layanan, yang dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk tata cara pengaduan serta pengawasan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. Waktu Penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan (apabila ada dan sesuai ketentuan). Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan dan potensi pungutan liar.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan, yang mencerminkan mutu dari setiap jenis layanan.
6. Kompetensi Pelaksana : Kompetensi pelaksana meliputi kemampuan petugas yang mencakup pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana : Perilaku pelaksana mencerminkan sikap dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Unsur ini menggambarkan tata cara penanganan pengaduan, penyampaian saran, serta tindak lanjut yang diberikan oleh penyelenggara layanan.
9. Sarana dan Prasarana : Sarana dan prasarana mencakup fasilitas pendukung pelayanan, baik secara luring, daring, maupun hybrid, yang digunakan untuk mempermudah proses layanan.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap Triwulan dalam 1 (satu) tahun. Proses penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis, hingga penyusunan laporan, dilaksanakan pada setiap akhir periode triwulan. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3

(tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan jumlah rata-rata penerima layanan DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar pada tahun 2025 (Januari-Desember) maka jumlah sampel yang digunakan dalam SKM ditetapkan sebanyak 725 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 725 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	223	30,8%
		PEREMPUAN	502	69,2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	2,3%
		SMP	0	0%
		SMA	159	21,9%
		S1	420	57,9%
		S2	17	2,3%
		D3	82	11,3%
		D4	30	4,1%
3	JENIS LAYANAN	TASPEN	0	0
		KP2KP	0	0
		BAPENDA	0	0
		BPJS KETENAGAKERJ AAN	0	0
		TRANSMIGRASI (AK1)	0	0
		BPJS KESEHATAN	0	0
		SAMSAT	0	0
		KKPR	4	0,6%
		BALAI PELATIHAN KHUSUS	0	0

		IZIN TERAPIS GIGI DAN MULUT	0	0
		IZIN PAUD/TK	1	0,6%
		IZIN TOKO OBAT	0	0
		IZIN PERASIONAL RS	0	0
		IZIN KLINIK	0	0
		PRAKTEK RADIOGRAFER	4	0,6%
		IZIN PUSKESMAS	0	0
		IZIN PEREKAM MEDIS	9	1,2%
		IZIN PRAKTEK GIZI	4	0,6%
		IZIN TENAGA PENYEHAAT	9	1,2%
		IZIN ANASTESI	9	1,2%
		IZIN FISIOTERAPIS	4	0,6%
		IZIN SIKAK	0	0
		IZIN APOTEK	4	0,6%
		IZIN APOTEKER	26	3,6%
		IZIN PERAWAT	47	6,5%
		IZIN DOKTER	39	5,4%
		PDAM	4	0,6%
		IZIN PBG	4	0,6%
		IZIN OSS	26	3,6%
		IZIN BIDAN	34	4,7%
		IZIN PENELITIAN	494	68,1%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
IKM Unit Layanan	100,0								
Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)								

Gambar 2.2. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olahan data dari Survei Kepuasan Menunjukkan bahwa setiap unsur dari 9 layanan yang disurvei mendapatkan nilai A (Sangat Baik) dari Masyarakat (Responden), Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbaikan layanan pada berbagai aspek sehingga mendapatkan apresiasi dengan nilai 100,0 dari range 1-100.

Nilai tersebut merupakan bentuk apresiasi dari kepuasan masyarakat atas layanan yang telah di berikan. Namun demikian, sebagai bentuk tanggung jawab moral maka kami tetap berkomitmen untuk tetap melakukan perbaikan pada semua aspek layanan.

Atas dasar temuan tersebut unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan pada semua unsur hasilnya sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			T	T	T	T	
			W	W	W	W	
			I	II	III	IV	

1	Persyaratan	Rapat Monitoring dan Evaluasi Sosial Media	√	√	√	√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
2	Kemudahan Prosedur Layanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
4	Kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
5	Perilaku Pelaksana	Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan 5S	√	√	√	√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
6	Sarana dan Prasarana	Evaluasi Peningkatan Sarana dan Prasarana	√	√	√	√	Sekretariat DPMPTSP
7	Fasilitas Penanganan Pengaduan	Rapat Monitoring dan Evaluasi Petugas Pengaduan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan DPMPTSP

2.4 Tren Nilai SKM

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

Tren Kinerja Pelayanan

No	Tahun	Nilai IKM
1	2024	98.4
2	2025	4,00

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari 2024 hingga 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar periode 2025 menunjukkan angka yang memuaskan pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table di bawah ini :

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan 4 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	4,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00
3	Waktu Penyelesaian	4,00
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,00
6	Kompetensi Pelaksana	4,00
7	Perilaku Pelaksana	4,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00
9	Sarana dan Prasarana	4,00

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan yang diukur memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Sembilan unsur pelayanan yang dinilai, meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, seluruhnya memperoleh nilai yang sama dan optimal.

Dengan capaian tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar berkomitmen untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Sejalan dengan komitmen tersebut, DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar tetap melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala sebagai upaya menjaga konsistensi mutu pelayanan serta mengantisipasi potensi kendala yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, tindak lanjut yang telah dan sedang dilaksanakan disajikan pada tabel berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Rapat Monitoring dan Evaluasi Sosial Media	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Terlampir
2	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Terlampir
3	Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Terlampir
4	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Terlampir

5	Rapat monitoring dan evaluasi pelaksana 5S	Sudah	Mengadakan rapat monitoring dan evaluasi terkait perilaku pelaksana petugas pelayanan	Terlampir
6	Evaluasi Peningkatan Sarana dan Prasarana	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring bersama petugas pelayanan dan sekretariat terkait sarana dan prasarana.	Terlampir
7	Rapat Monitoring dan Evaluasi Petugas Pengaduan	Sudah	Mengadakan Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Polewali Mandar selama periode Januari sampai dengan Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diikuti oleh 725 responden, yang merupakan penerima layanan pada DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar. Jumlah responden tersebut dinilai telah mewakili pengguna layanan pada periode pelaksanaan survei.
2. Hasil pelaksanaan SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar secara umum berada pada kategori sangat baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang optimal. Hal ini mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
3. Seluruh unsur pelayanan yang diukur dalam SKM, meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, memperoleh hasil yang konsisten dan memuaskan.
4. Berdasarkan hasil SKM dan tindak lanjut periode sebelumnya, DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut (100%) serta terus melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kabupaten Polewali Mandar, 30 Desember 2025

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

INENGAH TRI SUMADANA, AP, M.Si

NIP : 19760522 199412 1 001

- **Dokumentasi Pelaksanaan SKM**



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*☐ 13.00 - 15.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA (sebutkan)

Asal Pelanggan : ☐ PERORANGAN ☐ PERUSAHAAN ☐ PENGURUS

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di PTSP KKP	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak dipahami	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang dipahami	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Dipahami	3	c. Kompeten	3
d. Sangat dipahami	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PTSP KKP		7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak Memenuhi	1	a. Tidak Tersedia	1
b. Kurang Memenuhi	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Memenuhi	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat Memenuhi	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		Saran Perbaikan	
a. Sangat Mahal	1		
b. Cukup Mahal	2		
c. Murah	3		
d. Gratis	4		

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
ALAMAT : Jl. Manunggal No. 11 Pekkabata Polewali kode Pos 91315
Tlp/Fax. : -

[illegible]

68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4

143	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4

218	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4

293	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4

368	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	4	4	4	4	4	4	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4

443	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4
476	4	4	4	4	4	4	4	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4
479	4	4	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4
483	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4
489	4	4	4	4	4	4	4	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4
513	4	4	4	4	4	4	4	4
514	4	4	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	4	4	4	4	4
517	4	4	4	4	4	4	4	4

518	4	4	4	4	4	4	4	4
519	4	4	4	4	4	4	4	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4
524	4	4	4	4	4	4	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4
526	4	4	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	4	4	4	4	4	4
529	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	4	4	4	4	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4
533	4	4	4	4	4	4	4	4
534	4	4	4	4	4	4	4	4
535	4	4	4	4	4	4	4	4
536	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4
540	4	4	4	4	4	4	4	4
541	4	4	4	4	4	4	4	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4	4	4
548	4	4	4	4	4	4	4	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4
554	4	4	4	4	4	4	4	4
555	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	4	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4
564	4	4	4	4	4	4	4	4
565	4	4	4	4	4	4	4	4
566	4	4	4	4	4	4	4	4
567	4	4	4	4	4	4	4	4
568	4	4	4	4	4	4	4	4
569	4	4	4	4	4	4	4	4
570	4	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4
572	4	4	4	4	4	4	4	4
573	4	4	4	4	4	4	4	4
574	4	4	4	4	4	4	4	4
575	4	4	4	4	4	4	4	4
576	4	4	4	4	4	4	4	4
577	4	4	4	4	4	4	4	4
578	4	4	4	4	4	4	4	4
579	4	4	4	4	4	4	4	4
580	4	4	4	4	4	4	4	4
581	4	4	4	4	4	4	4	4
582	4	4	4	4	4	4	4	4
583	4	4	4	4	4	4	4	4
584	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4
586	4	4	4	4	4	4	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4
591	4	4	4	4	4	4	4	4
592	4	4	4	4	4	4	4	4

593	4	4	4	4	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	4	4	4	4
597	4	4	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	4	4	4	4	4	4
600	4	4	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4
603	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	4	4	4	4	4	4	4
606	4	4	4	4	4	4	4	4
607	4	4	4	4	4	4	4	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4
609	4	4	4	4	4	4	4	4
610	4	4	4	4	4	4	4	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4
612	4	4	4	4	4	4	4	4
613	4	4	4	4	4	4	4	4
614	4	4	4	4	4	4	4	4
615	4	4	4	4	4	4	4	4
616	4	4	4	4	4	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4
618	4	4	4	4	4	4	4	4
619	4	4	4	4	4	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4
621	4	4	4	4	4	4	4	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4
624	4	4	4	4	4	4	4	4
625	4	4	4	4	4	4	4	4
626	4	4	4	4	4	4	4	4
627	4	4	4	4	4	4	4	4
628	4	4	4	4	4	4	4	4
629	4	4	4	4	4	4	4	4
630	4	4	4	4	4	4	4	4
631	4	4	4	4	4	4	4	4
632	4	4	4	4	4	4	4	4
633	4	4	4	4	4	4	4	4
634	4	4	4	4	4	4	4	4
635	4	4	4	4	4	4	4	4
636	4	4	4	4	4	4	4	4
637	4	4	4	4	4	4	4	4
638	4	4	4	4	4	4	4	4
639	4	4	4	4	4	4	4	4
640	4	4	4	4	4	4	4	4
641	4	4	4	4	4	4	4	4
642	4	4	4	4	4	4	4	4
643	4	4	4	4	4	4	4	4
644	4	4	4	4	4	4	4	4
645	4	4	4	4	4	4	4	4
646	4	4	4	4	4	4	4	4
647	4	4	4	4	4	4	4	4
648	4	4	4	4	4	4	4	4
649	4	4	4	4	4	4	4	4
650	4	4	4	4	4	4	4	4
651	4	4	4	4	4	4	4	4
652	4	4	4	4	4	4	4	4
653	4	4	4	4	4	4	4	4
654	4	4	4	4	4	4	4	4
655	4	4	4	4	4	4	4	4
656	4	4	4	4	4	4	4	4
657	4	4	4	4	4	4	4	4
658	4	4	4	4	4	4	4	4
659	4	4	4	4	4	4	4	4
660	4	4	4	4	4	4	4	4
661	4	4	4	4	4	4	4	4
662	4	4	4	4	4	4	4	4
663	4	4	4	4	4	4	4	4
664	4	4	4	4	4	4	4	4
665	4	4	4	4	4	4	4	4
666	4	4	4	4	4	4	4	4
667	4	4	4	4	4	4	4	4

668	4	4	4	4	4	4	4	4	4
669	4	4	4	4	4	4	4	4	4
670	4	4	4	4	4	4	4	4	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	4	4	4	4	4	4	4	4	4
674	4	4	4	4	4	4	4	4	4
675	4	4	4	4	4	4	4	4	4
676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
678	4	4	4	4	4	4	4	4	4
679	4	4	4	4	4	4	4	4	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	4	4	4	4	4	4	4	4	4
682	4	4	4	4	4	4	4	4	4
683	4	4	4	4	4	4	4	4	4
684	4	4	4	4	4	4	4	4	4
685	4	4	4	4	4	4	4	4	4
686	4	4	4	4	4	4	4	4	4
687	4	4	4	4	4	4	4	4	4
688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
689	4	4	4	4	4	4	4	4	4
690	4	4	4	4	4	4	4	4	4
691	4	4	4	4	4	4	4	4	4
692	4	4	4	4	4	4	4	4	4
693	4	4	4	4	4	4	4	4	4
694	4	4	4	4	4	4	4	4	4
695	4	4	4	4	4	4	4	4	4
696	4	4	4	4	4	4	4	4	4
697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
698	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699	4	4	4	4	4	4	4	4	4
700	4	4	4	4	4	4	4	4	4
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	4	4	4	4	4	4	4	4	4
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	4	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4
708	4	4	4	4	4	4	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	4	4	4	4	4	4	4	4	4
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	4	4	4	4	4	4	4	4	4
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	4	4	4	4	4	4	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
724	4	4	4	4	4	4	4	4	4
725	4	4	4	4	4	4	4	4	4
/Unsur	2900	2900	2900	2900	2900	2900	2900	2900	2900
NRR /	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Unsur									
NRR									
tertbg/	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444
unsur									
IKM Unit pelayanan									4,00
									100,0

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR
- IKM
- *)
- **) NRR Per Unsur

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25
= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,00
U2	Sistim,Mekanisme dan Prosedur	4,00
U3	Waktu Penyelesaian	4,00
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,00
U6	Kompetensi pelaksana	4,00
U7	Perilaku Pelaksana	4,00

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	100,0
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31-100,00

B (Baik) : 76,61-88,30

C (Kurang Baik) : 65,00-76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	4,00

LAPORAN SKP

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN III



Tahun
2025

DAFTAR ISI

<u>DAFTAR ISI</u>	<u>ii</u>
<u>BAB I</u>	<u>1</u>
<u>PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
<u>1.1</u> <u>Latar Belakang</u>	<u>1</u>
<u>1.2</u> <u>Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat</u>	<u>2</u>
<u>1.3</u> <u>Maksud dan Tujuan</u>	<u>2</u>
<u>BAB II</u>	<u>4</u>
<u>PENGUMPULAN DATA SKM</u>	<u>4</u>
<u>2.1</u> <u>Pelaksana SKM</u>	<u>4</u>
<u>2.2</u> <u>Metode Pengumpulan Data</u>	<u>4</u>
<u>2.3</u> <u>Lokasi Pengumpulan Data</u>	<u>5</u>
<u>2.4</u> <u>Waktu Pelaksanaan SKM</u>	<u>5</u>
<u>2.5</u> <u>Penentuan Jumlah Responden</u>	<u>6</u>
<u>BAB III</u>	<u>7</u>
<u>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</u>	<u>7</u>
<u>3.1</u> <u>Jumlah Responden SKM</u>	<u>7</u>
<u>3.2</u> <u>Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)</u>	<u>7</u>
<u>BAB IV</u>	<u>9</u>
<u>ANALISIS HASIL SKM</u>	<u>9</u>
<u>4.1</u> <u>Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan</u>	<u>9</u>
<u>4.2</u> <u>Rencana Tindak Lanjut</u>	
<u>4.3</u> <u>Bukti Tindak Lanjut SKM</u>	<u>10</u>
<u>4.3</u> <u>Tren Nilai SKM</u>	<u>11</u>
<u>BAB V</u>	<u>12</u>
<u>KESIMPULAN</u>	<u>12</u>
<u>LAMPIRAN</u>	<u>13</u>
<u>1.</u> <u>Kuesioner</u>	<u>13</u>
<u>2.</u> <u>Hasil Pengolahan Data</u>	<u>13</u>
<u>3.</u> <u>Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM</u>	<u>14</u>

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Polewali Mandar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

- **Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

- **Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang

perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

- **Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu.

- **Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan iPad kepada pengguna layanan yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu yaitu :

- **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah mengukur besaran biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Populasi seluruh masyarakat yang mengurus Perizinan sebanyak 528 Masyarakat yang mengurus Izin di DPMPTSP yang di jadikan Sample sebanyak 217 Responden

- **Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di loket penyerahan izin pada ruang pelayanan DPMPTSP pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan

- **Waktu Pelaksanaan SKM**

Berdasarkan jadwal yang ditentukan, survey kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli sampai dengan 30 September 2025 di Kantor DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Lama Waktu
1.	Persiapan	Juli 2025	2 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	3 Bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	4 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	2 Hari

- **Penentuan Jumlah Responden**

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu pintu adalah sebanyak 528 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak sebanyak 217 dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **217** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	81	37%
		PEREMPUAN	136	63%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	2%
		SMP	0	
		SMA	27	12%
		S1	121	57%
		S2	6	2%
		D3	42	19%
		D4	16	8%
3	JENIS LAYANAN	TASPEN	0	0
		KP2KP	0	0
		BAPENDA	1	0,5%
		BPJS KETENAGAKERJAAN	0	0
		TRANSMIGRASI (AK1)	1	0,5%
		BPJS KESEHATAN	1	0,5%
		SAMSAT	0	0
		KKPR	2	1%
		BALAI PELATIHAN KHUSUS	1	0,5%
		IZIN TERAPIS GIGI DAN	2	1%

		MULUT		
		IZIN PAUD/TK	1	0,5%
		IZIN TOKO OBAT	0	0
		IZIN PERASIONAL RS	1	0,5%
		IZIN KLINIK	1	0,5%
		PRAKTEK RADIOGRAFER	1	0,5%
		IZIN PUSKESMAS	1	0
		IZIN PEREKAM MEDIS	3	0
		IZIN PRAKTEK GIZI	5	2%
		IZIN TENAGA PENYEHAT	0	0
		IZIN ANASTESI	0	0
		IZIN FISIOTERAPIS	1	0,5%
		IZIN SIKAK	0	0
		IZIN APOTEK	1	0,5%
		IZIN APOTEKER	6	2%
		IZIN PERAWAT	19	9%
		IZIN DOKTER	11	6%
		PDAM	0	0
		IZIN PBG	0	0
		IZIN OSS	1	0,5%
		IZIN BIDAN	21	10%
		IZIN PENELITIAN	133	64%

- **Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
IKM Unit Layanan	100,0 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil olahan data dari Survei Kepuasan Menunjukkan bahwa pada umumnya setiap unsur dari 9 layanan yang disurvei menunjukkan nilai A (Sangat Baik), hanya saja masih ada 1 Unsur yang perlu ditingkatkan yaitu unsur Persyaratan, hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan pada semua unsur hasilnya sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Rapat Monitoring dan Evaluasi Sosial Media			√		Bidang Pelayanan DPMPTSP

4.2 Tindak lanjut SKM

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, telah dilakukan tindak lanjut berupa:

1. Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan dilaksanakan pada Rabu, 10 September 2025 dengan agenda Peningkatan Kualitas pelayanan dengan bukti kegiatan terlampir (foto kegiatan)
2. Perbaikan/Peningkatan komitmen layanan pada seluruh aspek layanan untuk mewujudkan pelayanan yang aman, nyaman dan menyenangkan
3. Peningkatan penyebaran informasi di Sosial Media

4.3 Bukti Tindak Lanjut SKM

Rapat Monitoring dan Evaluasi



4.4 Tren Nilai SKM

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

Tren Kinerja Pelayanan

No	Tahun	Nilai IKM
1	2023 Triwulan I	89.2
2	2023 Triwulan II	89.3
3	2023 Triwulan III	90.7
4	2023 Triwulan IV	93.5
6	2024 Triwulan I	98.1
7	2024 Triwulan II	100,0
8	2024 Triwulan III	100,0
9	2025 Triwulan I	100,0
10	2025 Triwulan II	100,0
11	2025 Triwulan III	100,0

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari 2023 hingga 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II mulai 01 Juli hingga 26 September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100,0 Meskipun demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Tahun 2023 sampai 2025

Polewali , 30 September 2025
Kabid Pelayanan Pendaftaran Perizinan dan Non
Perizinan

DEDDY IRAWAN, S.Ag., M.Si
NIP. 19760302 201001 1 024

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*☐ 13.00 - 15.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA (sebutkan)

Asal Pelanggan : ☐ PERORANGAN ☐ PERUSAHAAN ☐ PENGURUS

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di PTSP KKP	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak dipahami	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang dipahami	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Dipahami	3	c. Kompeten	3
d. Sangat dipahami	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PTSP KKP		6. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak Memenuhi	1	a. Tidak Tersedia	1
b. Kurang Memenuhi	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Memenuhi	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat Memenuhi	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		Saran Perbaikan	
a. Sangat Mahal	1		
b. Cukup Mahal	2		
c. Murah	3		
d. Gratis	4		

80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4

169	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4

321	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4

473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	4	4	4	4	4	4	4	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	4	4	4	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	4	4	4	4	4	4	4
/Unsur	12	12	12	12	12	12	12	12	12
NRR / Unsur	3.99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
NRR tertbg/ unsur	0.443	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
IKM Unit pelayanan									4.00
									100.0

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.99
U2	Sistim,Mekanisme dan Prosedur	4.00
U3	Waktu Penyelesaian	4.00
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4.00
U6	Kompetensi pelaksana	4.00
U7	Perilaku Pelaksana	4.00
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	4.00
U9	Sarana dan Prasarana	4.00

LAPORAN SKP

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN II



Tahun
2025

DAFTAR ISI

<u>DAFTAR ISI</u>	<u>ii</u>
<u>BAB I</u>	<u>1</u>
<u>PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
<u>1.1</u> <u>Latar Belakang</u>	<u>1</u>
<u>1.2</u> <u>Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat</u>	<u>2</u>
<u>1.3</u> <u>Maksud dan Tujuan</u>	<u>2</u>
<u>BAB II</u>	<u>4</u>
<u>PENGUMPULAN DATA SKM</u>	<u>4</u>
<u>2.1</u> <u>Pelaksana SKM</u>	<u>4</u>
<u>2.2</u> <u>Metode Pengumpulan Data</u>	<u>4</u>
<u>2.3</u> <u>Lokasi Pengumpulan Data</u>	<u>5</u>
<u>2.4</u> <u>Waktu Pelaksanaan SKM</u>	<u>5</u>
<u>2.5</u> <u>Penentuan Jumlah Responden</u>	<u>6</u>
<u>BAB III</u>	<u>7</u>
<u>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</u>	<u>7</u>
<u>3.1</u> <u>Jumlah Responden SKM</u>	<u>7</u>
<u>3.2</u> <u>Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)</u>	<u>7</u>
<u>BAB IV</u>	<u>9</u>
<u>ANALISIS HASIL SKM</u>	<u>9</u>
<u>4.1</u> <u>Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan</u>	<u>9</u>
<u>4.2</u> <u>Rencana Tindak Lanjut</u>	
<u>4.3</u> <u>Bukti Tindak Lanjut SKM</u>	<u>10</u>
<u>4.3</u> <u>Tren Nilai SKM</u>	<u>11</u>
<u>BAB V</u>	<u>12</u>
<u>KESIMPULAN</u>	<u>12</u>
<u>LAMPIRAN</u>	<u>13</u>
<u>1.</u> <u>Kuesioner</u>	<u>13</u>
<u>2.</u> <u>Hasil Pengolahan Data</u>	<u>13</u>
<u>3.</u> <u>Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM</u>	<u>14</u>

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Polewali Mandar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

- **Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

- **Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang

perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

- **Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu.

- **Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan iPad kepada pengguna layanan yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu yaitu :

- **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah mengukur besaran biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Populasi seluruh masyarakat yang mengurus Perizinan sebanyak 472 Masyarakat yang mengurus Izin di DPMPTSP yang di jadikan Sample sebanyak 214 Responden

- **Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di loket penyerahan izin pada ruang pelayanan DPMPTSP pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan

- **Waktu Pelaksanaan SKM**

Berdasarkan jadwal yang ditentukan, survey kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 02 April sampai dengan 25 Juni 2025 di Kantor DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Lama Waktu
1.	Persiapan	April 2025	2 Hari
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	3 Bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	4 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2 Hari

- **Penentuan Jumlah Responden**

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu pintu adalah sebanyak 472 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak sebanyak 214 dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- **Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **214** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	61	28%
		PEREMPUAN	153	72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	3%
		SMP	0	
		SMA	15	8%
		S1	141	66%
		S2	9	4%
		D3	32	14%
		D4	10	5%
3	JENIS LAYANAN	TASPEN	0	0
		KP2KP	0	0
		BAPENDA	0	0
		BPJS KETENAGAKERJAAN	0	0
		TRANSMIGRASI (AK1)	0	0
		BPJS KESEHATAN	0	0
		SAMSAT	0	0
		KKPR	4	1%
		BALAI PELATIHAN KHUSUS	0	0
		IZIN TERAPIS GIGI DAN	0	0

		MULUT		
		IZIN PAUD/TK	0	0
		IZIN TOKO OBAT	0	0
		IZIN PERASIONAL RS	0	0
		IZIN KLINIK	0	0
		PRAKTEK RADIOGRAFER	1	0,5%
		IZIN PUSKESMAS	0	0
		IZIN PEREKAM MEDIS	0	0
		IZIN PRAKTEK GIZI	8	2%
		IZIN TENAGA PENYEHAT	0	0
		IZIN ANASTESI	0	0
		IZIN FISIOTERAPIS	1	0,5%
		IZIN SIKAK	0	0
		IZIN APOTEK	0	0
		IZIN APOTEKER	7	2%
		IZIN PERAWAT	18	7%
		IZIN DOKTER	40	16%
		PDAM	0	0
		IZIN PBG	0	0
		IZIN OSS	11	3%
		IZIN BIDAN	23	8%
		IZIN PENELITIAN	145	62%

- **Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
IKM Unit Layanan	100,0 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil olahan data dari Survei Kepuasan Menunjukkan bahwa setiap unsur dari 9 layanan yang disurvei mendapatkan nilai A (Sangat Baik) dari Masyarakat (Responden), Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbaikan layanan pada berbagai aspek sehingga mendapatkan apresiasi dengan nilai 100,0 dari range 1-100 (dengan nilai sempurna).

Nilai tersebut merupakan bentuk apresiasi dari kepuasan masyarakat atas layanan yang telah di berikan. Namun demikian, sebagai bentuk tanggung jawab moral maka kami tetap berkomitmen untuk tetap melakukan perbaikan pada semua aspek layanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan pada semua unsur hasilnya sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan				√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
2	Perilaku Pelaksana	Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan 5S				√	Bidang Pelayanan DPMPTSP

4.2 Tindak lanjut SKM

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, telah dilakukan tindak lanjut berupa:

1. Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan dilaksanakan pada Rabu, 2 Oktober 2024 dengan agenda Peningkatan Kualitas pelayanan dengan bukti kegiatan terlampir (foto kegiatan)
2. Perbaikan/Peningkatan komitmen layanan pada seluruh aspek layanan untuk mewujudkan pelayanan yang aman, nyaman dan menyenangkan

4.3 Bukti Tindak Lanjut SKM

Rapat Monitoring dan Evaluasi



4.4 Tren Nilai SKM

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

Tren Kinerja Pelayanan

No	Tahun	Nilai IKM
1	2023 Triwulan I	89.2
2	2023 Triwulan II	89.3
3	2023 Triwulan III	90.7
4	2023 Triwulan IV	93.5
6	2024 Triwulan I	98.1
7	2024 Triwulan II	100,0
8	2024 Triwulan III	100,0
9	2025 Triwulan I	100,0
10	2025 Triwulan II	100,0

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari 2023 hingga 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II mulai 02 April hingga 25 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100,0 Meskipun demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Tahun 2023 sampai 2025

Polewali , 02 Juli 2025

Kabid Pelayanan Pendaftaran Perizinan dan Non
Perizinan



NABIL WIJDAN AL HAMDANI, S. STP., M.Si

Pangkat : Penata Tk. 1

NIP. 1990060611 201406 1 001

Lampiran I

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 15.00*

PROFIL

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
ALAMAT : Jl. Manunggal No. 11 Pekkabata Polewali kode Pos 91315
Tlp/Fax. : -

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	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	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4

68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	3	4	3	2	4
86	3	3	2	4	3	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	1	1	1	1	1	1	1	1
103	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	3	3	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	2	2	3	3	2	2	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4

143	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	3	4	4	4	4	4	4
151	4	3	3	3	2	2	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	2	4	2	2	2	2	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	4	4	4	4	3	4
157	3	3	3	2	2	2	3	2
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	3	3	4	4	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	3	2	4	4	3	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	2	4	2	2	2	2	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	2	4	2	2	2	2	3
174	3	2	2	3	2	3	2	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	2
181	4	4	4	4	4	4	4	4
182	2	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	3	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	2	4	4	4	4	4
198	4	3	4	4	4	4	4	4
199	4	3	4	3	3	4	4	3
200	3	2	3	3	3	4	3	3
201	4	4	1	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	4	4	3	3
210	4	3	4	3	3	4	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	3	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4

218	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	3	4	4	3	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	4	3	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	2	3	2	3	2	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4
236	1	1	1	1	1	1	1	1
237	3	3	3	3	3	3	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	4	3	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4
254	1	1	1	1	1	1	1	1
255	4	4	3	4	4	4	4	4
256	3	3	4	4	3	4	4	3
257	3	3	4	4	3	4	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	3	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	4	4	3	2	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4
268	2	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	2	3	3	2	3	2	3
271	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	3	3	3	2	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	3	4	4	4	4	4
277	3	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	3	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4

293	1	1	1	1	1	1	1	1
294	4	4	3	4	4	4	4	4
295	3	3	4	4	3	4	4	3
296	3	3	4	4	3	4	4	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	3	3	3	3	3
299	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4
305	3	3	3	4	4	3	2	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4
307	2	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	2	3	3	2	3	2	2
310	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	3	3	3	2	3
313	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	3	4	4	4	4	4
316	3	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	4	3	3	3	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	3	4	4	4	4	4
325	3	2	2	3	2	3	2	2
326	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	3	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	3	3	3	3	3	3	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	2
332	4	4	4	4	4	4	4	4
333	2	3	3	3	3	3	3	3
334	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3
339	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	2	2	3	2	3	2	2
343	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	3	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4
346	3	3	3	3	3	3	3	3
347	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	2
349	4	4	4	4	4	4	4	4
350	2	3	3	3	3	3	3	3
351	4	4	4	4	4	4	4	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3
353	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	3	3	3	3	3	3	3
356	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	3
358	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	2	2	3	2	3	2	2
360	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	3	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	3	3	3	3	3
364	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	2
366	4	4	4	4	4	4	4	4
367	2	3	3	3	3	3	3	3

368	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	3	3	3	3	3	3	3
370	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	3	3	3	3	3	3	3
373	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	3
375	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	2	2	3	2	3	2	3
377	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	3	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4
380	3	3	3	3	3	3	3	3
381	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	2
383	4	4	4	4	4	4	4	4
384	2	3	3	3	3	3	3	3
385	4	4	4	4	4	4	4	4
386	3	3	3	3	3	3	3	3
387	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4
389	3	3	3	3	3	3	3	3
390	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	3
392	4	4	4	4	4	4	4	4
393	3	2	2	3	2	3	2	3
394	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	3	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4
397	3	3	3	3	3	3	3	3
398	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	2
400	4	4	4	4	4	4	4	4
401	2	3	3	3	3	3	3	3
402	4	4	4	4	4	4	4	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3
404	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	3	3	3	3	3
407	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	3
409	4	4	4	4	4	4	4	4
410	3	2	2	3	2	3	2	3
411	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	3	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4
414	3	3	3	3	3	3	3	3
415	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	2
417	4	4	4	4	4	4	4	4
418	2	3	3	3	3	3	3	3
419	4	4	4	4	4	4	4	4
420	3	3	3	3	3	3	3	3
421	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4
423	3	3	3	3	3	3	3	3
424	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	3
426	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	3	4	4	4	4	3	3
439	4	3	4	3	3	4	4	3
440	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4

443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	3	4	4	4	4	4	3	3
450	4	3	4	3	3	4	4	3	3
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	3	3	3	3	3	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	3	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	3	4	4	4
463	4	4	4	4	3	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
/Unsur	12	12	12	12	12	12	12	12	12
NRR / Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	*)
IKM Unit pelayanan									4,00
									**) 100,0

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

per unsur

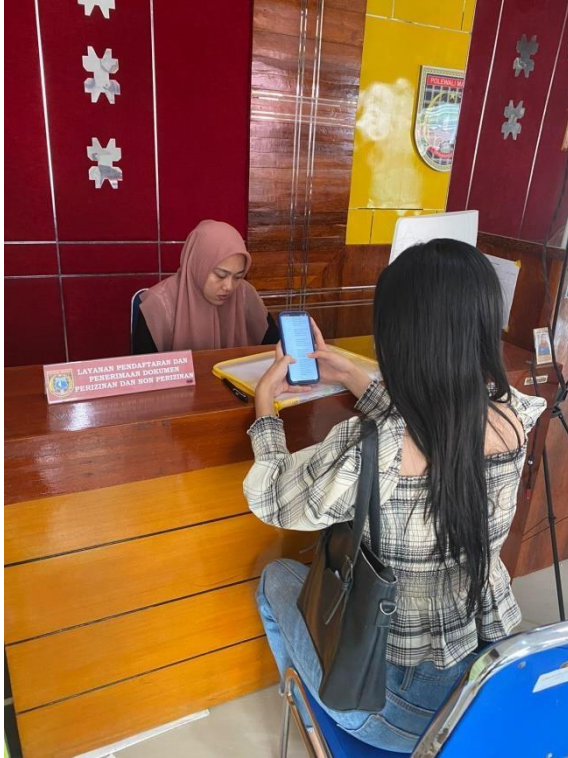
IKM UNIT PELAYANAN : 100,0

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31-100,00
- B** (Baik) : 76,61-88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00-76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,00
U2	Sistim,Mekanisme dan Prosedur	4,00
U3	Waktu Penyelesaian	4,00
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,00
U6	Kompetensi pelaksana	4,00
U7	Perilaku Pelaksana	4,00
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	4,00

- **Dokumentasi Pengisian SKM**



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



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

JANUARI - MARET

TRIWULAN I

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

<u>DAFTAR ISI</u>	<u>ii</u>
<u>BAB I</u>	<u>1</u>
<u>PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
<u>1.1</u> <u>Latar Belakang</u>	<u>1</u>
<u>1.2</u> <u>Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat</u>	<u>2</u>
<u>1.3</u> <u>Maksud dan Tujuan</u>	<u>2</u>
<u>BAB II</u>	<u>4</u>
<u>PENGUMPULAN DATA SKM</u>	<u>4</u>
<u>2.1</u> <u>Pelaksana SKM</u>	<u>4</u>
<u>2.2</u> <u>Metode Pengumpulan Data</u>	<u>4</u>
<u>2.3</u> <u>Lokasi Pengumpulan Data</u>	<u>5</u>
<u>2.4</u> <u>Waktu Pelaksanaan SKM</u>	<u>5</u>
<u>2.5</u> <u>Penentuan Jumlah Responden</u>	<u>6</u>
<u>BAB III</u>	<u>7</u>
<u>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</u>	<u>7</u>
<u>3.1</u> <u>Jumlah Responden SKM</u>	<u>7</u>
<u>3.2</u> <u>Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)</u>	<u>7</u>
<u>BAB IV</u>	<u>9</u>
<u>ANALISIS HASIL SKM</u>	<u>9</u>
<u>4.1</u> <u>Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan</u>	<u>9</u>
<u>4.2</u> <u>Rencana Tindak Lanjut</u>	
<u>4.3</u> <u>Bukti Tindak Lanjut SKM</u>	<u>10</u>
<u>4.3</u> <u>Tren Nilai SKM</u>	<u>11</u>
<u>BAB V</u>	<u>12</u>
<u>KESIMPULAN</u>	<u>12</u>
<u>LAMPIRAN</u>	<u>13</u>
<u>1.</u> <u>Kuesioner</u>	<u>13</u>
<u>2.</u> <u>Hasil Pengolahan Data</u>	<u>13</u>
<u>3.</u> <u>Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM</u>	<u>14</u>

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Polewali Mandar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

- **Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

- **Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang

perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

- **Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu.

- **Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan iPad kepada pengguna layanan yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu yaitu :

- **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan

pelayanan.

- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Populasi seluruh masyarakat yang mengurus Perizinan sebanyak 303 Masyarakat yang mengurus Izin di DPMPTSP yang di jadikan Sample sebanyak 169 Responden

- **Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di loket penyerahan izin pada ruang pelayanan DPMPTSP pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan

- **Waktu Pelaksanaan SKM**

Berdasarkan jadwal yang ditentukan, survey kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 06 Januari sampai dengan 24 Maret 2025 di Kantor DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Lama Waktu
1.	Persiapan	Januari 2025	2 Hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	3 Bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	4 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	2 Hari

- **Penentuan Jumlah Responden**

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu pintu adalah sebanyak 303 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak sebanyak 169 dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **169** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	31%
		PEREMPUAN	117	69%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	2%
		SMP		
		SMA	37	23%
		S1	98	58%
		S2	4	2%
		D3	19	12%
		D4	7	3%
3	JENIS LAYANAN	TASPEN	0	0
		KP2KP	0	0
		BAPENDA	0	0
		BPJS KETENAGAKERJAAN	0	0
		TRANSMIGRASI (AK1)	0	0
		BPJS KESEHATAN	0	0
		SAMSAT	0	0
		KKPR	1	0,5%
		BALAI PELATIHAN KHUSUS	0	0
		IZIN TERAPIS GIGI DAN MULUT	0	0
		IZIN PAUD/TK	1	0,5%

		IZIN TOKO OBAT	0	0
		IZIN PERASIONAL RS	0	0
		IZIN KLINIK	0	0
		PRAKTEK RADIOGRAFER	1	0,5%
		IZIN PUSKESMAS	0	0
		IZIN PEREKAM MEDIS	2	1%
		IZIN PRAKTEK GIZI	1	0,5%
		IZIN TENAGA PENYEHAT	2	1%
		IZIN ANASTESI	2	1%
		IZIN FISIOTERAPIS	1	0,5%
		IZIN SIKAK	0	0
		IZIN APOTEK	1	0,5%
		IZIN APOTEKER	6	3%
		IZIN PERAWAT	11	7%
		IZIN DOKTER	9	6%
		PDAM	1	0,5%
		IZIN PBG	1	0,5%
		IZIN OSS	6	3%
		IZIN BIDAN	8	5%
		IZIN PENELITIAN	115	69%

- **Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
IKM Unit Layanan	100,0 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil olahan data dari Survei Kepuasan Menunjukkan bahwa setiap unsur dari 9 layanan yang disurvei mendapatkan nilai A (Sangat Baik) dari Masyarakat (Responden), Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbaikan layanan pada berbagai aspek sehingga mendapatkan apresiasi dengan nilai 100,0 dari range 1-100 (dengan nilai sempurna).

Nilai tersebut merupakan bentuk apresiasi dari kepuasan masyarakat atas layanan yang telah di berikan. Namun demikian, sebagai bentuk tanggung jawab moral maka kami tetap berkomitmen untuk tetap melakukan perbaikan pada semua aspek layanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan pada semua unsur hasilnya sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan Petugas Pelayanan				√	Bidang Pelayanan DPMPTSP
2	Perilaku Pelaksana	Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan 5S				√	Bidang Pelayanan DPMPTSP

4.2 Tindak lanjut SKM

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, telah dilakukan tindak lanjut berupa:

1. Rapat monitoring dan evaluasi dengan petugas pelayanan dilaksanakan pada Rabu, 2 Oktober 2024 dengan agenda Peningkatan Kualitas pelayanan dengan bukti kegiatan terlampir (foto kegiatan)
2. Perbaikan/Peningkatan komitmen layanan pada seluruh aspek layanan untuk mewujudkan pelayanan yang aman, nyaman dan menyenangkan

4.3 Bukti Tindak Lanjut SKM

Rapat Monitoring dan Evaluasi



4.4 Tren Nilai SKM

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

Tren Kinerja Pelayanan

No	Tahun	Nilai IKM
1	2023 Triwulan I	89.2
2	2023 Triwulan II	89.3
3	2023 Triwulan III	90.7
4	2023 Triwulan IV	93.5
6	2024 Triwulan I	98.1
7	2024 Triwulan II	100,0
8	2024 Triwulan III	100,0
9	2025 Triwulan I	100,0

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari 2023 hingga 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I mulai 06 Januari hingga 24 Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100,0 Meskipun demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Tahun 2023 sampai 2025

Polewali , 09 April 2025
Kabid Pelayanan Pendaftaran Perizinan dan Non
Perizinan



NABIL WIJDAN AL HAMDANI, S. STP., M.Si

NIP. 1990060611 201406 1 001

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*☐ 13.00 - 15.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA (sebutkan)

Asal Pelanggan : ☐ PERORANGAN ☐ PERUSAHAAN ☐ PENGURUS

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di PTSP KKP	P *)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak dipahami	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang dipahami	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Dipahami	3	c. Kompeten	3
d. Sangat dipahami	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PTSP KKP		6. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak Memenuhi	1	a. Tidak Tersedia	1
b. Kurang Memenuhi	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Memenuhi	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat Memenuhi	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		Saran Perbaikan	
a. Sangat Mahal	1		
b. Cukup Mahal	2		
c. Murah	3		
d. Gratis	4		

UNIT PELAYANAN	:	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
ALAMAT	:	Jl. Manunggal No. 11 Pekkabata Polewali kode Pos 91315
Tlp/Fax.	:	-

[illegible]

67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	3	4	3	2	4
86	3	3	2	4	3	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	1	1	1	1	1	1	1	1
103	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	3	3	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	2	2	3	3	2	2	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4

141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	3	4	4	4	4	4	4
151	4	3	3	3	2	2	3	2
152	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	2	4	2	2	2	2	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	4	4	4	4	3	4
157	3	3	3	2	2	2	3	2
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	3	3	4	4	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	3	2	4	4	3	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	2	4	2	2	2	2	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	2	4	2	2	2	2	3
174	3	2	2	3	2	3	2	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	2
181	4	4	4	4	4	4	4	4
182	2	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	3	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	2	4	4	4	4	4
198	4	3	4	4	4	4	4	4
199	4	3	4	3	3	4	4	3
200	3	2	3	3	3	4	3	3
201	4	4	1	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	4	4	4	3
210	4	3	4	3	3	4	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4

215	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	3	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	3	4	4	3	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	4	3	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	2	3	2	3	2	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4
236	1	1	1	1	1	1	1	1
237	3	3	3	3	3	3	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	4	3	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4
254	1	1	1	1	1	1	1	1
255	4	4	3	4	4	4	4	4
256	3	3	4	4	3	4	4	3
257	3	3	4	4	3	4	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	3	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	4	4	3	2	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4
268	2	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	2	3	3	2	3	2	2
271	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	3	3	3	2	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	3	4	4	4	4	4
277	3	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	3	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4

289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	3	3	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	3	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	3	4	4	4
294	4	4	4	4	3	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
/Unsur	12	12	12	12	12	12	12	12	12
NRR / Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	*)
IKM Unit pelayanan									4,00
									**) 100,0

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 100,0

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31-100,00
- B** (Baik) : 76,61-88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00-76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,00
U2	Sistim,Mekanisme dan Prosedur	4,00
U3	Waktu Penyelesaian	4,00
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,00
U6	Kompetensi pelaksana	4,00
U7	Perilaku Pelaksana	4,00
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	4,00

- **Dokumentasi Pengisian SKM**





PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Manunggal No.11 Kode Pos: 91315
Website: dpmptsp.polmankab.go.id Email: dpmptsp@polmankab.go.id

DATA REKAPTULASI IZIN YANG DITERBITKAN TAHUN 2025
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR

DATA IZIN YANG DITERBITKAN														
NO.	URAIAN	DATA IZIN YANG DITERBITKAN PER BULAN												JUMLAH
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1	Data Izin yang diterbitkan dari Bidang Peninjauan dan Penetapan Sektor A	528	554	491	417	537	562	619	554	986	387	205	249	6.089
2	Data Izin yang diterbitkan dari Bidang Peninjauan dan Penetapan Sektor B	183	222	157	271	457	275	360	202	144	179	169	103	2.722
TOTAL IZIN YANG DITERBITKAN (Uraian 1+Uraian 2)		711	776	648	688	994	837	979	756	1.130	566	374	352	8.811

Keterangan : Jumlah Izin yang diterbitkan Tahun 2025, Data Per Bulan Januari 2025 sampai dengan Bulan Desember 2025 Sebanyak 8.811 IZIN

(Sumber Data dari Bidang Peninjauan dan Penetapan Sektor A dan Bidang Peninjauan dan Penetapan Sektor B)

Polewali, 20 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

MUHAMMAD NAWIR, S.Sos, M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP : 19690824 199303 1 007

DATA REKAPITULASI PERIZINAN SEKTOR A TAHUN 2025

[illegible]

[illegible]

	67	Industri kayu, Barang dari kayu dan gabus (tidak termasuk furnitur) dan barang anyaman dari bambu, rotan dan sejenisnya	15	9	3	0	2	1	1	0	1	1	0	0	33
	68	Industri kertas dan barang dari kertas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	69	Industri percetakan dan reproduksi media rekaman	2	1	3	1	1	0	1	1	1	2	1	0	14
	70	Industri produk dari batu bara dan pengilangan minyak bumi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	71	Industri bahan kimia dan barang dari bahan kimia	3	0	0	0	1	1	3	6	1	0	0	0	15
	72	Industri farmasi, produk obat kimia dan obat tradisional	0	0	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
	73	Industri karet, barang dari karet dan plastik	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	4
	74	Industri barang galian bukan logam	31	9	15	7	5	3	4	2	2	1	0	2	81
	75	Industri logam dasar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	76	Industri barang logam, bukan mesin dan peralatannya	23	6	4	0	3	5	7	2	4	2	0	0	56
	77	Industri komputer, barang elektronik dan optik	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	78	Industri peralatan listrik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	79	Industri mesin dan perlengkapan ytdl	0	0	4	2	0	2	3	0	0	1	0	1	13
	80	Industri kendaraan bermotor, trailer dan semi trailer	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	81	Industri alat angkutan lainnya	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	82	Industri Furnitur	14	13	1	1	1	4	3	4	2	1	0	1	45
	83	Industri Pengolahan lainnya	6	2	2	1	0	0	2	0	1	0	0	0	14
	84	Reparasi dan pemasangan mesin dan peralatan	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	7
	85	Produksi Es	1	3	5	5	7	0	0	2	3	0	0	1	27
	86	Produksi Kompos Sampah Organik	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
	87	Reparasi Dan Perawatan Sepeda Motor	3	8	16	7	6	7	12	7	7	5	1	1	80
	88	Perdagangan Eceran Bahan Kimia	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	89	Aktivitas Penerbitan lainnya	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	4
	90	Aktivitas Pengembangan Aplikasi Perdagangan Melalui Internet (E-Commerce)	0	0	5	0	0	0	1	0	0	0	6	0	12
	91	Aktivitas Pengolahan Data	0	1	3	1	0	0	2	0	0	0	4	0	11
	92	Aktivitas Konsultansi Manajemen Industri	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	93	Aktivitas Desain Peralatan Olahraga dan Permainan	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	94	Aktivitas Pengemasan	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	95	Reparasi Alat-alat Elektronik Konsumen	0	0	0	0	1	1	2	1	2	3	0	0	10
4	SEKTOR PERDAGANGAN (OSS)		142	195	132	126	196	201	243	238	185	146	48	97	1949
	94	Perdagangan, Reparasi dan perawatan mobil dan sepeda motor	9	4	6	8	7	2	5	13	4	6	0	3	67
	95	Perdagangan besar, bukan mobil dan sepeda motor	6	10	8	14	10	22	48	35	40	13	6	11	223
	96	Perdagangan Eceran, bukan mobil dan motor	118	169	98	96	162	158	172	171	125	114	38	64	1485
	97	Pergudangan dan Penyimpanan	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	5

	98	Aktivitas Penerbitan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	99	Aktivitas Produksi Gambar, Vidio, dan Program Televisi, Perekaman Suara dan Penerbitan Musik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	100	Aktivitas Penyiaran dan Programan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	101	Telekomunikasi	2	1	3	0	1	1	4	2	1	2	1	8
	102	Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan YBDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	103	Aktivitas Jasa Infomasi	0	2	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0
	104	Pedagang Berjangka	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	105	Real Estat Atas Dasar Balas Jasa (Fee) Atau Kontrak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	106	Aktivitas Hukum dan Akuntansi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	107	Aktivitas Kantor Pusat dan Konsultasi Managemen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	108	Aktivitas Arsikitektur dan Keinsinyuran; Anaslisi dan Uji Teknis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	109	Penelitian dan Pengembangn Ilmu Pengetahuan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	110	Periklanan dan Penelitian Pasar	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	111	Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	112	Aktivitas Kesehatan Hewan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	113	Aktivitas Penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi	1	4	4	2	5	4	5	5	7	7	1	8
	114	Aktivitas ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	115	Aktivitas Agen Perjalanan Penyelengara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	116	Aktivitas Keamanan dan Penyelidikan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	117	Aktivitas Penyedia Jasa untuk Gedung dan Pertamanan	1	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	118	Aktivitas Adminstrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor dan Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya	0	1	1	3	2	0	0	4	2	2	0	0
	119	Aktivitas Keanggotaan Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	120	Reparasi Komputer dan Barang Keperluan Pribadi dan Perlengkaoan Rumah Tangga	0	0	3	1	1	7	1	1	1	0	0	0
	121	Aktivitas Jasa Perorangan Lainnya	5	4	3	2	6	4	5	5	4	2	0	3
	122	Aktivitas Rumah Tangga Sebagai Pemberi Kerja Dari Personil Domestik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	SEKTOR PEKERJAAN UMUM (OSS)		11	17	25	13	21	65	36	28	23	10	0	2
	123	Penampungan, Penjernihan dan Penyaluran Air Minum	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
	124	Konstruksi Gedung	4	9	16	5	7	21	23	17	13	6	0	0
	125	Kontruksi Bangunan Sipil	3	7	4	4	13	31	13	9	5	0	0	2
	126	Konstruksi Khusus	4	0	5	3	0	10	0	2	3	1	0	0
	127	Real Estat	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	128	Aktivitas Arsitektur	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0
	129	Aktivitas Desain Interior	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
6	SEKTOR PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN (OSS)		0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	0

	130	Restoran	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
	131	Real Estat Yang Dimiliki Sendiri Atau Disewa	0	0	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	
7	SEKTOR ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL (OSS)		30	31	12	8	5	13	23	14	25	7	10	1	179
	132	Pertambangan batu bara dan Lignit	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	133	Pertambangan minyak bumi dan Gas alam dan Panas bumi	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	134	Pertambangan Biji Logam	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	135	Pertambangan dan Penggalian lainnya	2	1	0	0	1	2	0	1	6	1	1	0	15
	136	Aktivitas Jasa Penunjang Pertambangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	137	Industri Kimia Dasar Organik Yang Bersumber Dari Hasil Pertanian	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	138	Transmisi Tenaga Listrik	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
	139	Instalasi Listrik	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6
	140	Perdagangan Besar Bahan Bakar Padat, Cair Dan Gas Dan Produk YBDI	0	0	2	0	0	0	3	0	1	0	1	0	7
	141	Perdagangan Eceran Gas Elpiji	27	28	8	7	4	7	17	11	14	6	8	1	138
	142	Penyimpanan Minyak dan Gas Bum	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
	143	Jasa Pengujian Laboratorium	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
8	SEKTOR PERTANIAN (OSS)		57	56	50	54	62	62	76	45	50	37	12	0	561
	144	Pertanian tanaman, peternakan, perburuan dan kegiatan YDBI	49	47	43	47	52	49	65	38	43	34	12	0	479
	145	Pengelolaan kehutanan dan penebangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	147	Industri Kopra, Industri Penggilingan Padi Dan Penyosohan Beras	7	9	7	7	9	9	10	7	7	2	0	0	74
	148	Perdagangan Eceran Khusus Barang Dan Obat Farmasi, Alat Kedokteran, Parfum Dan Kosmetik untuk hewan	1	0	0	0	1	4	1	0	0	1	0	0	8
	149	Aktivitas Kesehatan Hewan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP (OSS)		0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	150	Pemungutan Madu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	151	Usaha Kehutanan Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	152	Industri kayu, Barang dari kayu dan gabus (tidak termasuk furnitur) dan barang anyaman dari bambu, rotan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	153	Treatment Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	154	Treatment Air Limbah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	155	Pengumpulan, Treatment dan pembuangan limbah dan sampah serta aktivitas pemulihan material	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	156	Aktivits Remediasi dn Pengelolaan limbah dan sampah lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	SEKTOR KEHUTANAN (OSS)		0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
	157	Usaha Kehutanan Lainnya	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
	158	Industri Penggergajian Kayu	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	SEKTOR PERHUBUNGAN (OSS)		1	2	3	4	4	0	3	3	1	4	1	0	26

	159	Angkutan Darat dan Angkutan melalui saluran pipa	1	1	3	3	3	0	3	3	1	4	1	0	23
	160	Angkutan perairan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	161	Angkatan Udara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	162	Pergudangan dan aktivitas penunjang Angkutan	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	163	Aaktivitas pos dan kurir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	164	Pendidikan Lainnya Swasta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
12	SEKTOR KEUANGAN (OSS)		0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	165	Aktivitas Penunjang Jasa Keuangan Lainnya Ytdl	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
13	SEKTOR KOPERASI DAN UKM (OSS)		0	0	0	1	0	3	2	3	0	0	0	0	9
	166	Aktivitas Jasa Keuangan, bukan Asuransi dan Dana Pensiun	0	0	0	1	0	3	2	3	0	0	0	0	
14	SEKTOR OTORITAS JASA KEUANGAN (OSS)		0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	167	Aktivitas Penunjang Jasa Keuangan Lainnya Ytdl	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
15	SEKTOR BANK INDONESIA (OSS)		0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	168	Perantara moneter lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	169	Aktivitas Penunjang Jasa Keuangan Lainnya Ytdl	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
16	SEKTOR PERTANAHAN (OSS)		0	0	3	4	2	6	2	2	2	2	16	4	43
	170	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Berusaha (PKKPR)	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	3	
	171	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Non Berusaha (PKKPR)	0	0	3	4	2	4	2	2	2	2	14	1	
17	SEKTOR KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	172	Aktivitas Keamanan Swasta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	SEKTOR INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL		0	2	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	7
	173	Aktivitas Konsultasi Manajemen Lainnya	0	2	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	
19	PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)		1	23	7	11	9	14	27	16	23	25	11	26	193
20	SERTIFIKAT LAIK FUNGSI (SLF)		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
21	TANDA DAFTAR GUDANG (TDG) OSS		1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	5
22	PENCABUTAN IZIN (NON OSS)		8	13	4	4	2	15	23	3	5	4	16	5	102
	174	Pencabutan Izin Praktik Dokter	4	12	2	2	2	4	8	2	2	0	1	1	40
	175	Pencabutan Izin Praktik Apoteker	1	0	0	2	0	4	2	1	0	0	0	0	10
	176	Pencabutan Izin Praktik Bidan	3	0	0	0	0	3	5	0	0	3	8	3	25
	177	Pencabutan Izin Praktik Perawat	0	0	0	0	0	4	7	0	1	0	2	1	15
	178	Pencabutan Izin Praktik Penata Anastesi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	179	Pencabutan Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	180	Pencabutan izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	181	Pencabutan Izin Praktek Dokter Gigi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	182	Pencabutan Izin Praktik Fisioterafis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

	183	Pencabutan Izin Praktek Tenaga Gizi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	184	Pencabutan Izin Praktik Tenaga Tekhnis Kefarmasian	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
	185	Pencabutan Izin Klinik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	186	Pencabutan Izin Tenaga Promosi Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	187	Pencabutan Izin Praktik ATLM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	188	Pencabutan Izin Praktik Perekam Medik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	189	Pencabutan Izin Praktik Radiografer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	190	Pencabutan Izin APOTEK	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
JUMLAH			528	554	491	417	537	562	619	554	986	387	205	249	6089

Polewali, 23 Januari 2025 ;

KEPALA BIDANG PENINJAUAN DAN
DAN PENETAPAN SEKTOR A,

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

FAHRANI BAHRUM, S.IP.,M.Adm.,Pemb
Pangkat : Pembina
Nip : 19871217 200701 2 001

MUHAMMAD NAWIR, S.Sos, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19690824 199303 1 007

DATA REKAPITULASI PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BIDANGPENINJAUAN DAN PENETPAN SEKTOR B

BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2025

NO	JENIS DATA PERIZINAN DAN KOMPENEN DATA	BULAN												JUMLAH
		JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JULI	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	SEKTOR PARIWISATA													
	- IZIN USAHA DAYA TARIK WISATA, IZIN USAHA KAWASAN PARIWISATA, IZIN USAHA JASA TRANSPORTASI, IZIN USAHA JASA PERJALANAN WISATA, IZIN USAHA JASA MAKAN MINUM, IZIN USAHA PENYEDIAAN AKOMODASI, IZIN USAHA PENYELENGGARA HIBURAN DAN REKREASI, IZIN USAHA PENYELENGGARA PERTEMUAN,PERJALANAN INSENTIF, IZIN USAHA WISATA TIRTA, IZIN USAHA JASA INFORMASI PARIWISATA, IZIN USAHA JASA KONSULTASI PARIWISATA, IZIN USAHA JASA PRAMUAWISATA, IZIN USAHA JASA SPA, IZIN PERPANJANAGAN PENYEDIAAN JASA PEKERJA/BURUH (OSS- RBA)	23	42	20	29	64	43	66	56	19	66	49	1	478
2	SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN													
	- IZIN OPERASIONAL PENDIRIAN TK/PAUD/KB (Pendidikan Usia Dini/ Kelompok bermain)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
	- IZIN OPERASIONAL PENDIRIAN PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN OPERASIONAL PENDIRIAN LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	- IZIN OPERASIONAL PENDIRIAN TBM (Taman Bacaan Masyarakat)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN OPERASIONAL LEMBAGA SATUAN PENDIDIKAN FORMAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	- IZIN SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN (OSS- RBA)	0	3	1	1	2	1	3	1	3	0	2	1	18
3	SEKTOR KETENAGAKERJAAN													
	- IZIN MEMPEKERJAKAN TENAGA KERJA ASING (IMTA) UNTUK PERPANJANGAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- TANDA DAFTAR LEMBAGA PELATIHAN KERJA (LPK)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- BALAI LATIHAN KERJA KOMUNITAS (BLKK)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN LEMBAGA PELATIHAN KERJA (LPK)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN PERUBAHAN LEMBAGA PELATIHAN KERJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN PENAMBAHAN PROGRAM PELATIHAN KERJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- TANDA DAFTAR BURSA KERJA KHUSUS (BKK)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
	- IZIN USAHA PENYEDIAAN JASA PEKERJA/BURUH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN PERPANJANAGAN PENYEDIAAN JASA PEKERJA/BURUH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- KARTU PENCARI KERJA	92	94	33	112	234	101	76	58	58	64	70	28	1020
	- IZIN SEKTOR KETENAGA KERJAAN (OSS - RBA)	7	0	0	2	3	0	1	1	0	7	10	13	44

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4	SEKTOR SOSIAL													
	- IZIN PENDIRIAN PANTI SOSIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- IZIN PENDIRIAN LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	- IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	SEKTOR KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM													
	- IZIN PENELITIAN	48	67	89	103	140	120	195	84	61	32	29	57	1025
6	SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN													
	- IZIN USAHA PERIKANAN BUDIDAYA, PERINGANAN TANGKAP, PENGOLAHAN IKAN DAN PEMASARAN IKAN (OSS - RBA)	13	16	12	23	14	0	17	0	0	8	3	0	106
7	SEKTOR INFORMATIKA, STATISTIK, DAN PERSANDIAN													
	- IZIN USAHA AKTIVITAS PENERBITAN, IZIN USAHA AKTIVITAS PRODUKSI GAMBAR BERGERAK, VIDIO DAN PROGRAM TELEVISI, PEREKAMAN SUARA DAN PENERBITAN MUSIK, IZIN USAHA AKTIVITAS PENYIARAN DAN PEMROGRAMAN, IZIN USAHA TELEKOMUNIKASI, IZIN USAHA AKTIVITAS PEMROGRAMAN, KONSULTASI KOMPUTER DAN KEGIATAN YBDI, IZIN USAHA AKTIVITAS JASA INFORMASI (OSS - RBA)	0	0	1	1	0	10	1	1	1	1	5	1	22
	JUMLAH	183	222	157	271	457	275	360	202	144	179	169	103	2722

Polewali, 31 Desember 2025

Kepala Bidang Peninjauan dan Penetapan Sektor B



Hj. A. LISA YULIANTY, R. S.Pd

Pangkat : Pembina Tk. I

Nip : 19740701 199404 0 001

DOKUMENTASI KEGIATAN PADA CAPAIAN KINERJA DPMPSTSP

PERIODE JANUARI-DESEMBER 2025

NO	JENIS KEGIATAN	EVIDENCE	LOKASI
1	Pelayanan Mobile Perizinan		Kecamatan Tinambung

			Kecamatan Campalagian																														
			Pasar sentral Pekkabata Polewali																														
2	Survey Kepuasan Masyarakat	Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan 4 2024 <table><tr><th>No</th><th>Unsur</th><th>IKM</th></tr><tr><td>1</td><td>Persyaratan</td><td>4,00</td></tr><tr><td>2</td><td>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</td><td>4,00</td></tr><tr><td>3</td><td>Waktu Penyelesaian</td><td>4,00</td></tr><tr><td>4</td><td>Biaya/Tarif</td><td>4,00</td></tr><tr><td>5</td><td>Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan</td><td>4,00</td></tr><tr><td>6</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td>4,00</td></tr><tr><td>7</td><td>Perilaku Pelaksana</td><td>4,00</td></tr><tr><td>8</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</td><td>4,00</td></tr><tr><td>9</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td>4,00</td></tr></table>	No	Unsur	IKM	1	Persyaratan	4,00	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00	3	Waktu Penyelesaian	4,00	4	Biaya/Tarif	4,00	5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,00	6	Kompetensi Pelaksana	4,00	7	Perilaku Pelaksana	4,00	8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	9	Sarana dan Prasarana	4,00	Rekapitulasi survei pada 725 responden melalui aplikasi dengan link survey e-kkp pada <i>polmankab.go.id</i>
No	Unsur	IKM																															
1	Persyaratan	4,00																															
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00																															
3	Waktu Penyelesaian	4,00																															
4	Biaya/Tarif	4,00																															
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,00																															
6	Kompetensi Pelaksana	4,00																															
7	Perilaku Pelaksana	4,00																															
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00																															
9	Sarana dan Prasarana	4,00																															

3	Penanganan Pengaduan	 RAPAT TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT / PELAKU USAHA Layanan Pengaduan Masyarakat 08 /07/2025 Ruang Rapat Sekretaris Daerah Kabupaten Polewali Mandar 	Rapat Tindakan lanjut Pengaduan masyarakat terkait Penataan Retail Modern bertempat di Ruang Rapat DPMPTSP
4	Peninjauan Lokasi Izin Sektor A		



			
			
5	Peninjauan Lokasi Izin Sektor B		Peninjauan lokasi yang dimohonkan izin



6

Pengawasan perizinan berusaha



Melakukan Pengawasan pada Harapan Mandala (Jasa Boga Catering)



Melakukan Pengawasan pada Bumannara Perkasa (Konstruksi Gedung Pendidikan)



Melakukan Pengawasan pada Polewali Mandar Bergizi (Jasa Boga Catering)



Melakukan Pengawasan pada Samudra Syam (Jasa Boga Catering)

KINERJA KEUANGAN

CAPAIAN REALISASI ANGGARAN (Periode 1 Januari 2025 Sampai dengan 31 Desember 2025) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR

PROGRAM	PAGU DPA PERUBAHAN 2025	REALISASI ANGGARAN	SISA ANGGARAN	PERSENTASE CAPAIAN
PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN / KOTA	2.752.563.102	2.630.517.677	122.045.425	95,57
PROMOSI PENANAMAN MODAL	10.181.060	10.165.880	15.180	99,85
PELAYANAN PENANAMAN MODAL	43.724.080	43.600.620	123.460	99,72
PENGENDALIAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL	10.081.000	10.034.840	46.160	99,54
JUMLAH	2.816.549.242	2.694.319.017	122.230.225	95,66

Sumber Data : Aplikasi SIPD PENATAUSAHAAN DAN AKLAP Per Tanggal 31 DESEMBER 2025

RINGKASAN DATA CAPAIAN KEUANGAN TAHUN 2025_DPMPTSP	
PAGU ANGGARAN DPA PERUBAHAN TAHUN 2025	2.816.549.242
REALISASI ANGGARAN SAMPAI DENGAN 31 DESEMBER TAHUN 2025	2.694.319.017
SISA ANGGARAN SAMPAI DENGAN 31 DESEMBER TAHUN 2025	122.230.225
PERSENTASE CAPAIAN REALISASI ANGGARAN SAMPAI 31 DESEMBER TAHUN 2025	95,66

EVALUASI TERHADAP HASIL RENJA PERANGKAT DAERAH LINGKUP KABUPATEN POLEWALI MANDAR
RENJA PERANGKAT DAERAH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PERIODE PELAKSANAAN TRIWULAN IV TAHUN 2025

No	Program Kegiatan Sub Kegiatan	Indikator Kinerja Program (outcome)/ Kegiatan (output) dan Sub Kegiatan	Target Kinerja dan Anggaran Renja dalam DPA Perubahan Perangkat Daerah Tahun berjalan (Tahun 2025) yang dievaluasi		Realisasi Kinerja dan Anggaran Pada Triwulan Tahun 2025												Jumlah Realisasi Kinerja dan Anggaran Renja Perangkat Daerah Yang Dievaluasi		Persen Capaian Kinerja dan Anggaran Perangkat daerah Tahun 2025 (%)		Ket		
					I		II		III		IV												
1	2	3	4		5		6		7		8		9 = (5+6+7+8)		10 = 9/4x100		11						
			Kinerja	Rp	Kinerja	Rp	K	Rp	K	Rp	K	Rp	K	Rp	Kinerja	Rp		% Kinerja	% Rp				
I	PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH	Persentase dokumen perencanaan perangkat daerah yang disusun sesuai standar dan tepat waktu	100%	Persen	2.752.563.102	-	Persen	57,71	Persen	655.971.792	16,32	Persen	595.089.738	25,95	Persen	808.604.284	99,98	Persen	2.630.517.677				
		Persentase penyampaian laporan keuangan sesuai	100%	Persen		22,96	Persen	23,95	Persen		22,18	Persen		27,64	Persen		96,73	Persen					
		Persentase tertib ketatausahaan kantor	90%	Persen		9,61	Persen	22,84	Persen		18,82	Persen		38,29	Persen		89,56	Persen					
1	Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	Persentase Perencanaan dan Pelaporan Perangkat Daerah sesuai standar dan tepat waktu	100	Persen	5.043.000	0	Persen	0	57,71	Persen	2.910.180	16,32	Persen	823.000	25,95	Persen	1.308.660	99,98	Persen	5.041.840	100,0	99,98	
1.1	Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Jumlah Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	2	Dokumen	1.333.000	1	Dokumen	0	1	Dokumen	661.180	0	Dokumen	0	0	Dokumen	670.660	2	Dokumen	1.331.840	100,0	99,91	
1.2	Koordinasi dan Penyusunan Dokumen RKA-SKPD	Jumlah Dokumen RKA-SKPD dan Laporan Hasil Koordinasi Penyusunan Dokumen RKA-SKPD	3	Dokumen	2.226.000	1	Dokumen	0	1	Dokumen	765.000	1	Dokumen	823.000	0	Dokumen	638.000	3	Dokumen	2.226.000	100,0	100,00	
1.3	Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	Jumlah Laporan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	1	Laporan	1.484.000	1	Laporan	0	0	Laporan	1.484.000	0	Laporan	0	0	Laporan	0	1	Laporan	1.484.000	100,0	100,00	
2	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	Persentase penyampaian laporan keuangan sesuai standar dan tepat waktu	100	Persen	2.297.913.442	22,96	Persen	527.651.863	23,95	Persen	550.354.712	22,18	Persen	509.651.073	27,64	Persen	635.135.044	96,73	Persen	2.222.792.692	96,7	96,73	
2.1	Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN	Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN	25	Orang/Bulan	2.294.145.442	25	ASN	527.651.863	0	ASN	548.325.712	0	ASN	508.770.073	0	ASN	634.277.064	25	ASN	2.219.024.712	100,0	96,73	
2.2	Koordinasi dan Penyusunan Laporan Keuangan Akhir Tahun SKPD	Jumlah Laporan Keuangan Akhir Tahun SKPD dan Laporan Hasil Koordinasi Penyusunan Laporan Keuangan Akhir Tahun SKPD	1	Laporan	2.029.000	0	Laporan	0	0	Laporan	2.029.000	0	Laporan	0	1	Laporan	0	1	Laporan	2.029.000	100,0	100,00	

2,3	Koordinasi dan Penyusunan Laporan Keuangan Bulanan / Triwulanan / Semesteran SKPD	Jumlah Laporan Keuangan Bulanan/ Triwulanan/ Semesteran SKPD dan Laporan Koordinasi Penyusunan Laporan Keuangan Bulanan/Triwulanan/Se mesteran SKPD	4Laporan	1.739.000	1Laporan	0	1Laporan	0	1Laporan	881.000	1Laporan	857.980	4Laporan	1.738.980	100,0	100,00	
3	Administrasi Umum Perangkat Daerah	Presentase Administrasi Umum yang tersedia pada Kantor Perngkat Daerah	100Persen	80.259.660	0,00Persen	0	21,64Persen	17.366.000	0,00Persen	27.044.640	0,00Persen	35.358.270	99,39Persen	79.768.910	99,4	99,39	
3,1	Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor	Jumlah Paket Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor yang Disediakan	1Paket	1.810.000	0Paket	0	1Paket	1.810.000	0Paket	0	0Paket	0	1Paket	1.810.000	100,0	100,00	
3,2	Penyediaan Bahan Logistik Kantor	Jumlah Paket Bahan Logistik Kantor yang Disediakan	1Paket	18.860.800	0Paket	0	1Paket	4.800.000	0Paket	3.151.000	0Paket	10.874.000	1Paket	18.825.000	100,0	99,81	
3,3	Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	Jumlah Paket Barang Cetak dan Penggandaan yang Disediakan	1Paket	4.068.280	0Paket	0	1Paket	725.000	0Paket	2.510.860	0Paket	832.240	1Paket	4.068.100	100,0	100,00	
3,4	Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	Jumlah Dokumen Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-Undangan yang Disediakan	1Dokumen	1.440.000	0Dokumen	0	1Dokumen	480.000	0Dokumen	360.000	0Dokumen	600.000	1Dokumen	1.440.000	100,0	100,00	
3,5	Penyediaan Bahan/Material	Jumlah Paket Bahan/Material yang Disediakan	1Paket	17.057.180	0Paket	0	1Paket	5.701.000	0Paket	5.612.000	0Paket	5.722.000	1Paket	17.035.000	100,0	99,87	
3,6	Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	Jumlah Laporan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	54Laporan	37.023.400	0Laporan	0	16Laporan	3.850.000	29Laporan	15.410.780	9Laporan	17.330.030	54Laporan	36.590.810	100,0	98,83	
4	Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	Persentase penyampaian laporan aset sesuai standar dan tepat waktu	100Persen	31.014.000	0Persen	0	0Persen	0	0,00Persen	0	0,00Persen	31.014.000	0,00Persen	31.014.000	0,0	0,00	
4,1	Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya	Jumlah Unit Sarana dan Prasarana Pendukung Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya yang Disediakan	3Unit	31.014.000	0Unit	0	0Unit	0	0Unit	0	3Unit	31.014.000	3Unit	31.014.000	0,0	0,00	
5	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	Presentase Jasa Penunjang Urusan Perangkat Daerah	100Persen	279.958.000	15,43Persen	43.200.000	22,66Persen	63.438.800	120,66Persen	52.123.825	118,42Persen	75.126.910	83,54Persen	233.889.535	83,5	83,54	

5,1	Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	Jumlah Laporan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik yang Disediakan	1Laporan	9.600.000	0Laporan	0	1Laporan	1.551.400	0Laporan	1.129.575	0Laporan	4.401.160	1Laporan	7.082.135	100,0	73,77	
5,2	Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor	Jumlah Laporan Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor yang Disediakan	1Laporan	270.358.000	1Laporan	43.200.000	0Laporan	61.887.400	0Laporan	50.994.250	0Laporan	70.725.750	1Laporan	226.807.400	100,0	83,89	
6	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	Presentase Pemeliharaan Barang Milik Daerah pada perangkat Daerah	100Persen	58.375.000	0,00Persen	0	37,52Persen	21.902.100	0,00Persen	5.447.200	0,00Persen	30.661.400	99,38Persen	58.010.700	99,4	99,38	
6,1	Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak dan Perizinan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan	Jumlah Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan yang Dipelihara dan dibayarkan Pajak dan Perizinannya	10Unit	47.005.000	0Unit	0	6Unit	15.092.100	4Unit	5.447.200	0Unit	26.101.400	10Unit	46.640.700	100,0	99,22	
6,3	Pemeliharaan/Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya	Jumlah Sarana dan Prasarana Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya yang Dipelihara/Direhabilitasi	16Unit	11.370.000	0Unit	0	8Unit	6.810.000	6Unit	0	2Unit	4.560.000	16Unit	11.370.000	100,0	100,00	
II	PROMOSI PENANAMAN MODAL	Jumlah Investor	7780Investor	10.181.060	1.137Investor	0	1.164Investor	0	1.283Investor	858.000	555Investor	9.307.880	4.139Investor	10.165.880			
1	Penyelenggaraan Promosi Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/Kota	Jumlah Dokumen Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal	1Dokumen	10.181.060	0Dokumen	0	0Dokumen	0	0Dokumen	858.000	1Dokumen	9.307.880	1Dokumen	10.165.880	100,0	99,85	
1,1	Pelaksanaan Kegiatan Promosi Penanaman Modal Daerah Kabupaten/Kota	Jumlah Dokumen Hasil Kegiatan Promosi Penanaman Modal Kabupaten/Kota	1Dokumen	10.181.060	0Dokumen	0	0Dokumen	0	1Dokumen	858.000	0Dokumen	9.307.880	1Dokumen	10.165.880	100,0	99,85	
III	PELAYANAN PENANAMAN MODAL	Indeks Kepuasan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Sangat BaikPredikat	43.724.080	Sangat BaikPredikat	0	Sangat BaikPredikat	4.218.700	Sangat BaikPredikat	24.503.120	Sangat BaikPredikat	14.878.800	Sangat BaikPredikat	43.600.620			

1	Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Secara Terpadu Satu Pintu Dibidang Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/ Kota	Jumlah Kegiatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu Dibidang Penanaman Modal terhadap Para Pelaku Usaha dan Kegiatan Usaha	3 Kegiatan	43.724.080	1 Kegiatan	0	1 Kegiatan	4.218.700	1 Kegiatan	24.503.120	0 Kegiatan	14.878.800	3 Kegiatan	43.600.620	100,0	99,72	
1,1	Koordinasi dan Sinkronisasi Penetapan Pemberian Fasilitas/Insentif Daerah	Jumlah Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Penetapan Pemberian Fasilitas/Insentif yang menjadi Kewenangan Kabupaten/Kota	1 Dokumen	14.995.600	0 Dokumen	0	0 Dokumen	0	1 Dokumen	9.410.920	0 Dokumen	5.570.000	1 Dokumen	14.980.920	100,0	99,90	
1,2	Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik	Jumlah Pelaku Usaha yang Mendapatkan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik	5000 Pelaku Usaha	14.485.840	2135 Pelaku Usaha	0	2519 Pelaku Usaha	0	2865 Pelaku Usaha	9.031.640	1292 Pelaku Usaha	5.447.200	8811 Pelaku Usaha	14.478.840	100,0	99,95	
1,3	Pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang perizinan berusaha berbasis risiko	Jumlah Kegiatan Usaha yang mendapat pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang perizinan berusaha berbasis risiko Lintas Daerah Kabupaten/Kota bagi Kegiatan Usaha Dari Pelaku Usaha	14 Kegiatan Usaha	14.242.640	0 Kegiatan Usaha	0	8 Kegiatan Usaha	4.218.700	6 Kegiatan Usaha	6.060.560	0 Kegiatan Usaha	3.861.600	14 Kegiatan Usaha	14.140.860	100,0	99,29	
IV	PENGENDALIAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL	Nilai realisasi Investasi daerah	600.000.000.000 Rupiah	10.081.000	Triwulan I 132.509.751.316 Rupiah	0	Triwulan II' 169.131.489.202 Semester 1 43.596.479.406 Rupiah	0	Triwulan III' 117.645.914.153 Rupiah	3.971.360	Triwulan IV' 152.440.953.427 Semester 2 Rupiah	6.063.480	636.205.642.832 Rupiah	10.034.840			
1	Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/Kota	Jumlah Kegiatan Pengendalian Pelaksanaan Modal Penanaman Modal terhadap Para Pelaku Usaha dan Kegiatan Usaha	1 Kegiatan	10.081.000	0 Kegiatan	0	1 Kegiatan	0	0 Kegiatan	3.971.360	0 Kegiatan	6.063.480	1 Kegiatan	10.034.840	100,0	99,54	

1,3	Pengawasan Penanaman Modal	Jumlah Kegiatan Usaha dari Pelaku Usaha yang Telah Dianalisa dan Diverifikasi Data, Profil dan Informasi Kegiatan Usaha dari Pelaku Dilakukan Inspeksi Lapangan ; serta Dilakukan Evaluasi Penilaian Kepatuhan Pelaksanaan Perizinan Berusaha	14	Kegiatan Usaha	10.081.000	0	Kegiatan Usaha	0	6	Kegiatan Usaha	0	6	Kegiatan Usaha	3.971.360	2	Kegiatan Usaha	6.063.480	14	Kegiatan Usaha	10.034.840	100,0	99,54	
JUMLAH			5156		2.816.549.242	2165		570.851.863	2572		660.190.492	2920		624.422.218	1310		838.854.444	8967		2.694.319.017			
Rata-rata Persen Capaian (%) sub kegiatan																					100,0	95,66	
Predikat Kinerja																					Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	

Disusun
5 Februari 2026
Penanaman Modal dan PTSP


NAWIR, S.Sos. M.Si
Pangkat Pembina Utama Muda
150824 199303 1 007

DATA MONEV REALISASI ANGGARAN PER TRIWULAN IV TAHUN 2025 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR	
PAGU ANGGARAN DPA PERUBAHAN TAHUN 2025	2.816.549.242
REALISASI ANGGARAN SAMPAI DENGAN PER TRIWULAN IV TAHUN 2025	2.694.319.017
SISA ANGGARAN SAMPAI DENGAN PER TRIWULAN IV TAHUN 2025	122.230.225
PERSENTASE CAPAIAN REALISASI ANGGARAN SAMPAI DENGAN PER TRIWULAN IV TAHUN 2025	95,66