



PEMERINTAH KOTA JAMBI

PENYUSUNAN

INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT TAHUN 2025

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

KATA PENGANTAR

Penyederhanaan proses pelayanan perizinan yang diamanatkan oleh Pemerintah Pusat merupakan salah satu langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu implementasi kebijakan tersebut adalah diberlakukannya Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD), yaitu suatu sistem pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi. MPPD mengubah konsep fisik Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi sebuah platform digital guna memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan instansi pemerintah, khususnya layanan perizinan, termasuk perizinan tenaga kesehatan, dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan, efisien, dan terhindar dari praktik pungutan liar.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan instrumen yang sangat penting dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*). Salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka melakukan pengukuran kinerja pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan survei dilakukan melalui aplikasi MPPD sebagai bentuk komitmen dalam mengoptimalkan pelayanan publik di bidang perizinan serta sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan DPMPTSP Kota Jambi.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi instrumen evaluasi yang objektif dan berkelanjutan, sekaligus sebagai pemicu untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

Adapun kriteria indikator pengukuran pelayanan publik meliputi kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, ketepatan dan kecepatan respons petugas, kemudahan penggunaan fitur layanan, kualitas isi atau konten layanan, kesesuaian produk layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana untuk konsultasi dan penyampaian pengaduan maupun saran. Hasil pengukuran tersebut diolah menggunakan metode yang telah ditetapkan dan disajikan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi.

Jambi, Desember 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA JAMBI



H. ABU BAKAR, SH
Pembina Tingkat I
NIP. 19700525 200012 1 004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i	
Daftar Isi	iii	
BAB I PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1	
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	3	
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4	
1.4. Ruang Lingkup.....	4	
1.5. Sasaran dan Manfaat.....	5	
1.6. Pengertian dan Istilah	6	
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM		
2.1. Pelaksanaan SKM	8	
2.2. Lokasi Pengumpulan Data	8	
2.3. Waktu Pelaksanaan SKM	8	
2.4. Penentuan Jumlah Responden.....	9	
2.5. Indikator Pengukuran Variabel Penyusunan IKM	10	
2.6. Metode Pengolahan Data.....	12	
2.7. Perangkat Pengolahan Data	15	
2.8. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian IKM	16	
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT		
3.1. Jumlah Responden SKM	17	
3.2. Hasil Pengukuran SKM	18	
BAB IV ANALIS HASIL SKM		26
BAB V KESIMPULAN		29
BAB VI TINDAK LANJUT HASIL SKM		
6.1. Hasil	31	
6.2. Tindak Lanjut	32	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dan dirasakan belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, tentunya hal ini kalau tidak ditangani akan membawa dampak buruk kepada pemerintah yang akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi

pemerintah, pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat akan di susun dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas penilaian masyarakat dalam proses pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kota Jambi melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan cara melakukan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEY 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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan melakukan Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk memperoleh gambaran mengenai :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan kelemahan atau kekurangan yang terjadi pada penyelenggara pelayanan publik.

1.4. RUANG LINGKUP

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi pengukuran persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan perizinan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Adapun ruang lingkup kegiatan adalah :

1. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terhadap 9 unsur penilaian pelayanan publik.

2. Mengambilan Data Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara pengguna layanan melakukan pengisian kuisioner melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD).
3. Wilayah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi.

1.5. SASARAN DAN MANFAAT

Sasaran dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini antara lain :

Tercapainya kualitas pelayanan publik secara cepat, tepat, akurat dan mudah pada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Jambi;

1. Memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan publik dalam pengurusan perizinan;
2. Terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam rangka meningkatkan investasi di Kota Jambi.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. PENGERTIAN ISTILAH

Dalam Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa istilah antara lain yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah Daerah
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara **pelayanan publik**.
8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi adalah Tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/Kota sub Kegiatan Pengawasan Penanaman Modal.

2.2. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Aplikasi MPP Digital dan hasilnya otomatis akan terekam. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 (empat) kali setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

NO.	PERIODE	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Triwulan I (Januari s/d Maret)	Persiapan	Minggu ke 1 Bulan Januari	6 hari kerja
		Pengumpulan Data	Januari s/d Maret	3 Bulan
		Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 s/d 03 April 2025	3 hari kerja
		Penyusunan dan Pelaporan Hasil	04 s / d 07 April 2025	3 hari kerja
2.	Triwulan II (April s/d Juni)	Persiapan	Minggu ke 1 Bulan April	6 hari kerja
		Pengumpulan Data	April s/d Juni	3 Bulan
		Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 s/d 03 Juli 2025	3 hari kerja
		Penyusunan dan Pelaporan Hasil	04 s / d 07 Juli 2025	3 hari kerja
3.	Triwulan III (Juli s/d September)	Persiapan	Minggu ke 1 Bulan Juli	6 hari kerja
		Pengumpulan Data	Juli s/d September	3 Bulan
		Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 s/d 03 Oktober 2025	3 hari kerja
		Penyusunan dan Pelaporan Hasil	04 s/d 07 Oktober 2025	3 hari kerja
4.	Triwulan IV (Oktober s/d Desember)	Persiapan	Minggu ke 1 Bulan Oktober	6 hari kerja
		Pengumpulan Data	Oktober s/d Desember	3 Bulan
		Pengolahan Data dan Analisis Hasil	29 s/d 30 Desember 2025	2 hari kerja
		Penyusunan dan Pelaporan Hasil	31 Desember 2025	1 hari kerja

2.4. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam kajian dilakukan dengan cara menghitung jumlah pengguna layanan yang melakukan pengisian quisioner melalui aplikasi MPP Digital yaitu :

1. Pada Periode Triwulan I (Januari s/d Maret) sebanyak 643 responden.
2. Pada Periode Triwulan II (April s/d Juni) sebanyak 747 responden.
3. Pada Periode Triwulan III (Juli s/d September) sebanyak 717 responden.
4. Pada Periode Triwulan IV (Oktober s/d Desember) sebanyak 533 responden.

2.5. INDIKATOR PENGUKURAN VARIABEL PENYUSUNAN IKM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, ada 9 (sembilan) unsur yang akan dijadikan penilaian oleh masyarakat atau pengguna jasa layanan perizinan dan merupakan variabel yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indek kepuasan masyarakat, sebagai berikut :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / Tarif**, adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan dan kemungkinan adanya pungutan biaya lain.

5. **Kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kopetensi / kemampuan petugas pelayanan**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku kesopanan dan keramahan pelayanan petugas**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kualitas Sarana dan Prasana**, adalah kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas dalam memberikan pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.6. METODE PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data menggunakan metode menganalisa dan mengkaji dengan menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan.

Metode pengolahan data ini yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah nilai rata-rata terimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{BOBOT NILAI RATA – RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} & \text{INDEKSPER UNSUR} \\ & = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Rata} - \text{Rata Tertimbang} \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penelitian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai unsur 9. Langkah selanjutnya adalah :

1. **Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan**, untuk mendapatkan nilai rata-rata perumus pelayanan, dari unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
2. **Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang**, untuk mendapatkan nilai-nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0.111 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

3. **Mencari nilai indeks per unsur pelayanan**, untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur per pelayanan, dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.
4. **Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan**, Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.
5. **Mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Publik (UPP)**, untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlah 9 unsur nilai IKM konversi.

$$\text{NILAI IKM} = \text{Jumlah dari 9 Unsur Nilai IKM koversi}$$

Hasil nilai unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval yang didasarkan pada pedoman penilaian yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yakni :

1. Mutu pelayanan katagori A (kinerja sangat baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 88,31 sampai 100.00.
2. Mutu pelayanan katagori B (kinerja baik) untuk nilai interval konversi IKM 76,61 sampai 88,30.
3. Mutu pelayanan katagori C (kinerja kurang baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 65,00 sampai 76,60,
4. Mutu palayanan katagori D (kinerja tidak baik) untuk interval Ikm sama dengan 25.00 sampai 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
1	1,00 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.7. PERANGKAT PENGOLAHAN DATA

a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.8. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM

- A. Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi menunjuk atau menugaskan Sekretariat yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- B. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Dinas sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- C. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 2.598 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	PERIODE	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	TW I	Jenis Kelamin	Laki	124	19,28 %
			Perempuan	519	80,72 %
		Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
			SLTP	0	0%
			SLTA	0	0%
			DIII	320	49,77 %
			SI	265	41,21 %
			S2	58	9,02 %
2	TW II	Jenis Kelamin	Laki	143	19,14 %
			Perempuan	604	80,86 %
		Pendidikan	SD ke Bawah	0	
			SLTP	0	0%
			SLTA	0	0%
			DIII	351	46,99 %
			SI	347	46,45 %
			S2	49	6,56 %

NO	PERIODE	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
3	TW III	Jenis Kelamin	Laki	137	19,11 %
			Perempuan	580	80,89 %
		Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
			SLTP	0	0%
			SLTA	0	0%
			DIII	339	47,28 %
			SI	296	41,28 %
			S2	82	11,44 %
4	TW IV	Jenis Kelamin	Laki	195	36,59 %
			Perempuan	338	63,41 %
		Pendidikan	SD ke Bawah	0	0%
			SLTP	0	0%
			SLTA	9	1,69%
			DIII	210	39,40 %
			SI	305	57,22 %
			S2	9	1,69 %

3.2. HASIL PENGUKURAN KM

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan cara mengisi questioner oleh pengguna jasa layanan publik melalui Aplikasi MPP Digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi kemudian dilakukan pengolahan data sesuai dengan indikator-indikator yang termuat dalam Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam Triwulan I Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dari Januari sampai dengan Maret 2025, dengan Jumlah Responden sebanyak 643 Pengguna Layanan. Adapun Rincian Responden pada Triwulan I yaitu pada Bulan Januari sebanyak 210 Responden, Bulan Februari sebanyak 215 Responden dan Bulan Maret sebanyak 218 Responden.

Nilai IKM dikonversi berdasarkan unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Triwulan I Tahun 2025 pada Aplikasi MPPD Kota Jambi dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	2	3	4	5=4x0.11	6=5x25
U1	Persyaratan Layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	2377	3,767	0,418	10,45
U2	Prosedur/Alur Layanan mudah ah untuk dilakukan	2383	3,777	0, 419	10,475
U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	2365	3,748	0,416	10,4
U4	Rincian biaya/tarif layanan di sampaikan secara jelas dan mudah dipahami	2400	3,803	0,422	10,55
U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	2361	3,742	0,415	10,375
U6	Aplikasi Sistem Pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka laman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	2354	3,731	0,414	10.35
U7	Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan mudah digunakan	2396	3,797	0,421	10,525
U8	Layanan Konsultasi dan pengaduan (Helpdesk) mudah di akses	2375	3,764	0,418	10,45
U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	2521	3,995	0, 443	11,075

Sumber : Data primer diolah

Dalam Triwulan II Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dari April sampai dengan Juni 2025, dengan Jumlah Responden sebanyak 747 Pengguna Layanan. Adapun Rincian Responden pada Triwulan II yaitu pada Bulan April sebanyak 102 Responden, Bulan Mei sebanyak 372 Responden dan Bulan Juni sebanyak 273 Responden.

Nilai IKM dikonversi berdasarkan unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Triwulan II Tahun 2025 pada Aplikasi MPPD Kota Jambi dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	2	3	4	$5=4 \times 0.11$	$6=5 \times 25$
U1	Persyaratan Layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	2741	3,669	0,407	10,175
U2	Prosedur/Alur Layanan mudah ah untuk dilakukan	2765	3,701	0, 411	10,275
U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	2680	3,588	0,398	9,95
U4	Rincian biaya/tarif layanan di sampaikan secara jelas dan mudah dipahami	2666	3,569	0,396	9.9
U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	2730	3,655	0,406	10,15
U6	Aplikasi Sistem Pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka laman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	2723	3,645	0,405	10.125
U7	Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan mudah digunakan	2776	3,716	0,412	10,3
U8	Layanan Konsultasi dan pengaduan (Helpdesk) mudah di akses	2746	3,676	0,408	10,2
U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	2894	3,874	0, 430	10,75

Sumber : Data primer diolah

Dalam Triwulan III Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dari Juli sampai dengan September 2025, dengan Jumlah Responden sebanyak 717 Pengguna Layanan. Adapun Rincian

Responden pada Triwulan III yaitu pada Bulan Juli sebanyak 279 Responden, Bulan Agustus sebanyak 223 Responden dan Bulan September sebanyak 215 Responden.

Nilai IKM dikonversi berdasarkan unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Triwulan III Tahun 2025 pada Aplikasi MPPD Kota Jambi dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	2	3	4	$5=4 \times 0.11$	$6=5 \times 25$
U1	Persyaratan Layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	2682	3,741	0,415	10,375
U2	Prosedur/Alur Layanan mudah ah untuk dilakukan	2696	3,760	0, 417	10,425
U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	2687	3,748	0,416	10,4
U4	Rincian biaya/tarif layanan di sampaikan secara jelas dan mudah dipahami	2660	3,710	0,412	10.3
U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	2669	3,722	0,413	10,325
U6	Aplikasi Sistem Pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka laman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	2671	3,725	0,414	10.35
U7	Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan mudah digunakan	2694	3,757	0,417	10,425
U8	Layanan Konsultasi dan pengaduan (Helpdesk) mudah di akses	2676	3,732	0,414	10,35
U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	2786	3,886	0,431	10,775

Sumber : Data primer diolah

Dalam Triwulan IV Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dari Oktober sampai dengan Desember 2025, dengan Jumlah Responden sebanyak 533 Pengguna Layanan. Adapun Rincian Responden pada Triwulan IV yaitu pada Bulan Oktober sebanyak 182 Responden,

Bulan November sebanyak 135 Responden dan Bulan Desember sebanyak 216 Responden.

Nilai IKM dikonversi berdasarkan unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Triwulan IV Tahun 2025 pada Aplikasi MPPD Kota Jambi dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi
1	2	3	4	$5=4 \times 0.11$	$6=5 \times 25$
U1	Persyaratan Layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	1858	3,694	0,410	10,25
U2	Prosedur/Alur Layanan mudah ah untuk dilakukan	1866	3,710	0, 412	10,3
U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	1836	3,650	0,405	10,125
U4	Rincian biaya/tarif layanan di sampaikan secara jelas dan mudah dipahami	1826	3,630	0,403	10,075
U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	1856	3,690	0,410	10,25
U6	Aplikasi Sistem Pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka laman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	1853	3,684	0,409	10.225
U7	Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan mudah digunakan	1855	3,688	0,409	10,225
U8	Layanan Konsultasi dan pengaduan (Helpdesk) mudah di akses	1834	3,646	0,405	10,125
U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	1847	3,672	0, 408	10,2

Sumber : Data primer diolah

Hasil nilai unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval yang didasarkan pada pedoman penilaian yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yakni :

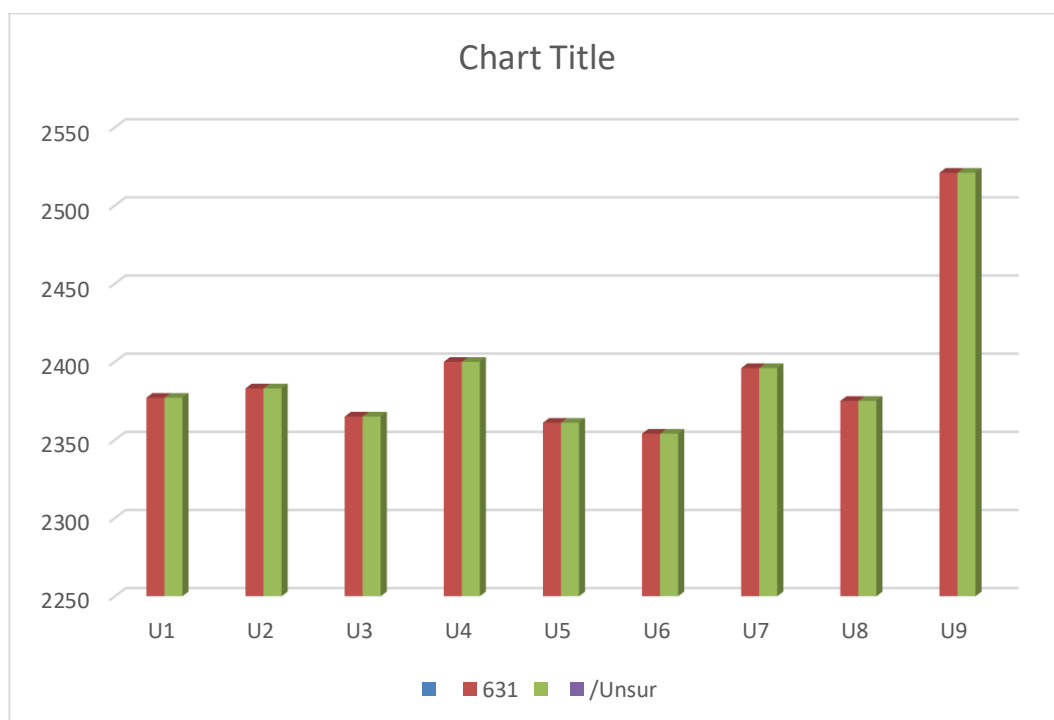
1. Mutu pelayanan katagori A (kinerja sangat baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 88,31 sampai 100.00.
2. Mutu pelayanan katagori B (kinerja baik) untuk nilai interval konversi IKM 76,61 sampai 88,30.
3. Mutu pelayanan katagori C (kinerja kurang baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 65,00 sampai 76,60,
4. Mutu pelayanan katagori D (kinerja tidak baik) untuk interval Ikm sama dengan 25.00 sampai 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
1	1,00 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Kesimpulan dan Analisis IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi untuk Tahun 2025 dapat dilihat dari tabel berikut ini :

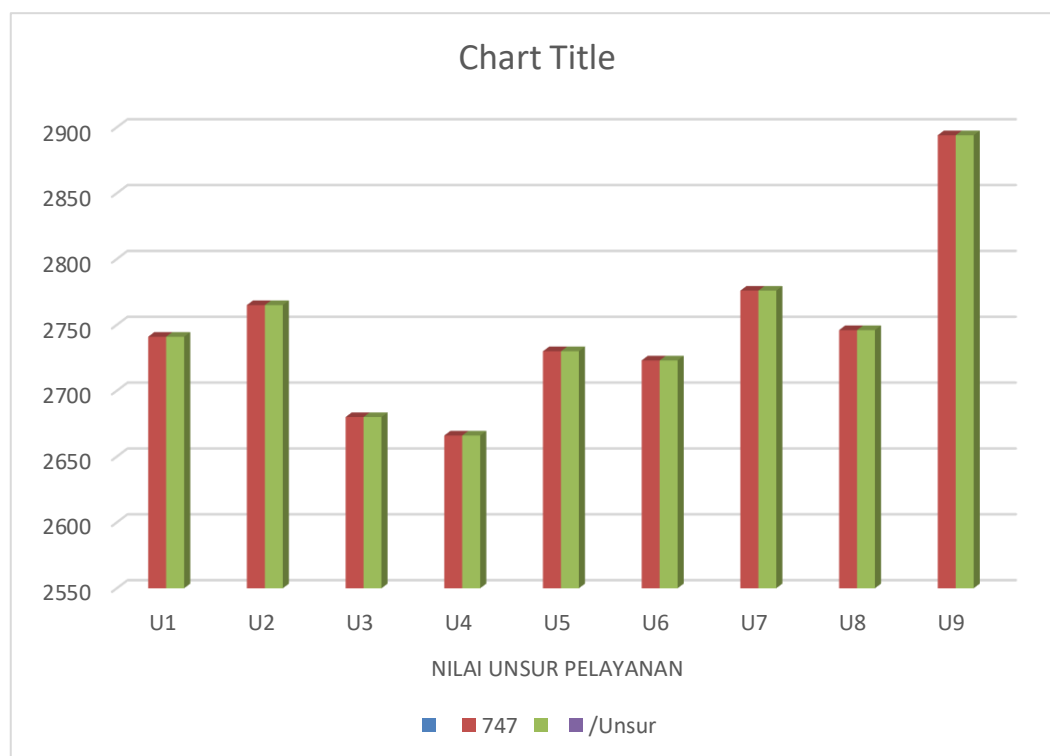
No	Per Triwulan	Indikator	Kesimpulan
1	2	3	4
1	Triwulan I	IKM setelah dikonversi	94,69
		Mutu Pelayanan	A
		Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik
2	Triwulan II	IKM setelah dikonversi	91,84
		Mutu Pelayanan	A
		Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik
3	Triwulan III	IKM setelah dikonversi	93,74
		Mutu Pelayanan	A
		Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik
4	Triwulan IV	IKM setelah dikonversi	91,75
		Mutu Pelayanan	A
		Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Akumulasi Nilai Sembilan Unsur Pelayanan Triwulan I



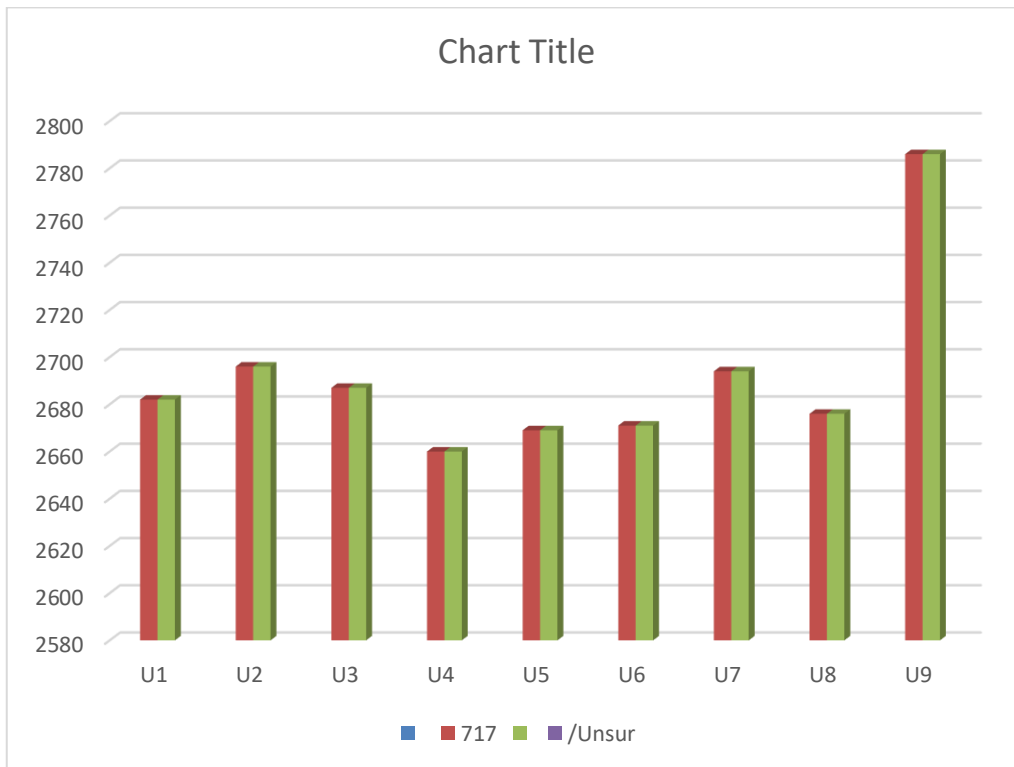
Sumber : Data diolah

Akumulasi Nilai Sembilan Unsur Pelayanan Triwulan II



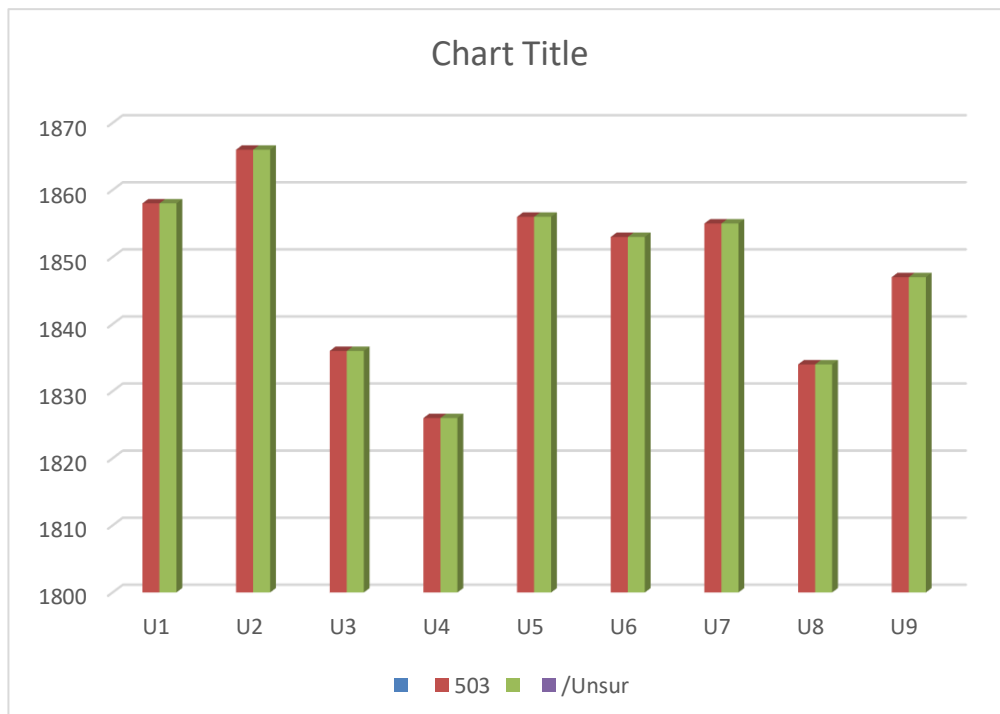
Sumber : Data diolah

Akumulasi Nilai Sembilan Unsur Pelayanan Triwulan III



Sumber : Data diolah

Akumulasi Nilai Sembilan Unsur Pelayanan Triwulan IV



Sumber : Data diolah

BAB IV

ANALISI HASIL SKM

Dalam Kurun waktu 1 (satu) Tahun Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama 4 (empat) kali dengan jumlah responden sebanyak 2.640 responden yang menggunakan layanan pada Aplikasi MPP Digital.

Adapun Responden tersebut merupakan responden yang berprofesi sebagai Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan, dimana Responden melakukan pengisian Quisioner Survey Kepuasan Masyarakat melalui MPP Digital yang melayani penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan.

Adapun jenis-jenis layanan yang terdapat pada Aplikasi MPP Digital adalah sebagai berikut :

1. SIPP (Surat Izin Praktik Perawat)
2. SIPB (Surat Izin Praktik Bidan)
3. SIPA (Surat Izin Praktik Apoteker)
4. SIPTW (Surat Izin Praktik Terapis Wicara)
5. SIPDS (Surat Izin Praktik Dokter Spesialis)
6. SIPDSG (Surat Izin Praktik Dokter Spesialis Gigi)
7. SIPF (Surat Izin Praktik Fisioterapis)
8. SIKPM (Surat Izin Kerja Perekam Medis dan informasi kesehatan)
9. SIPE (Surat Izin Praktik Elektromedis)
10. SIPTGZ (Surat Izin Praktik Tenaga Gizi)
11. SIPPA (Surat Izin Praktik Penata Anestesi)

12. SIPD (Surat Izin Praktik Dokter)
13. SIPDG (Surat Izin Praktik Dokter Gigi)
14. SIPATLM (Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik)
15. SIPR (Surat Izin Praktik Radiografer)
16. SIPTS (Surat Izin Praktik Tenaga Sanitarian)
17. SIPRO (Surat Izin Praktik Refraksionis Optisien)
18. SIPPK (Surat Izin Praktik Psikolog Klinis)
19. SIPTTK (Surat Izin Praktik Tenaga Teknis/vokasi Kefarmasian)
20. SIPTGM (Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut)
21. SIPOT/SIKOT (Surat Izin Praktik/Kerja Okupasional Terapis)

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari Pengisian Quisioner pada Aplikasi MPP Digital maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh dengan angka indeks 3,734. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai IKM setelah dikonversi adalah sebesar 93,357 dengan mutu pelayanan pada Katagori Sangat Baik A. Ini berarti Kinerja unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi berkatagori A.

Analisis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi setelah dikonversi dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

NOMOR	INDIKATOR	KESIMPULAN
1	2	3
1	IKM setelah dikonversi	93,36
2	Mutu Pelayanan	A
3	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

JUMLAH RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
2.640	9824	9878	9738	9712	9782	9770	9886	9793	10221	
/Unsur	9824	9878	9738	9712	9782	9770	9886	9793	10221	
NRR / Unsur	3,764	3,785	3,731	3,721	3,748	3,743	3,788	3,752	3,916	
NRR tertbg/ unsur	0,414	0,416	0,410	0,409	0,412	0,412	0,417	0,413	0,431	*) 3,734
IKM Unit pelayanan										**) 93,357

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur-Unsur pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masy

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR/Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah Kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0.111 perunsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA
U1	Persyaratan Layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	3,764
U2	Prosedur/Alur Layanan mudah untuk dilakukan	3,785
U3	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	3,731
U4	Rincian biaya/tarif layanan di sampaikan secara jelas dan mudah dipahami	3,721
U5	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	3,748
U6	Aplikasi Sistem Pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka laman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	3,743
U7	Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan mudah digunakan	3,788
U8	Layanan Konsultasi dan pengadu (Helpdesk) mudah di akses	3,752
U9	Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala	3,916

IKM UNIT PELAYANAN : 93,36

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei melalui questioner pada Aplikasi MPP Digital terhadap kajian kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi selama satu tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari pelaksanaan survei telah terhimpun 2.640 Responden yang diperoleh dari Aplikasi MPP Digital, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dibidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi berdasarkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93,36.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, secara umum Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, Unsur Layanan yang diberikan sudah tepat waktu, Unsur Aplikasi Sistem Layanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah).
 - Unsur yang mendapat nilai terendah yaitu Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami memperoleh nilai rata-rata 3,721. Penyampaian biaya/tarif layanan yang jelas dan mudah dipahami adalah prinsip penting dalam pelayanan publik, di mana rincian tarif harus transparan, terstruktur, dan disajikan

secara sederhana agar masyarakat (penerima layanan) dapat mengerti total biaya dan komponennya, seringkali diukur melalui survei kepuasan masyarakat untuk memastikan pemahaman tersebut tercapai, seperti yang diatur dalam standar pelayanan publik.

- Selanjutnya Peringkat kedua terendah adalah Unsur Layanan yang diberikan sudah tepat waktu memperoleh nilai rata-rata 3,731. unsur ini sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan terutama terhadap target waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses atau tahapan pelayanan diselesaikan mulai dari pengajuan permohonan hingga penerimaan layanan sehingga Perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan
- Peringkat ketiga terendah dengan nilai rata-rata 3,743 adalah Aplikasi Sistem Layanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah), Unsur ini sangat penting karena mengukur seberapa cepat aplikasi tersebut dapat membuka halaman, menampilkan konten, melakukan pencarian, serta mengunduh/mengunggah data, yang intinya menilai kecepatan dan responsivitas (kinerja) aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna

BAB VI

TINDAK LANJUT HASIL SKM

6.1. HASIL

Berdasar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kota Jambi dengan total ukuran sampel sebanyak 2.640 responden dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kota Jambi, sebagian besar masyarakat menyatakan menilai sangat puas terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Jambi;
2. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar **93,36** Nilai tersebut berada pada rentang skala 88,31 – 100,00 sehingga skor SKM DPMPTSP Kota Jambi untuk Tahun 2025 termasuk pada kategori A. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai Sangat Baik atau merasa Sangat Puas terhadap kinerja DPMPTSP Kota Jambi;
3. Atribut SKM yang perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR terendah. Ada 3 (tiga) Unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, Unsur Layanan yang diberikan sudah tepat waktu, Unsur Aplikasi Sistem Layanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah

6.2. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat DPMPTSP Kota Jambi untuk Tahun 2025, tindak lanjut yang dilaksanakan terhadap tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan antara lain Unsur Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, Unsur Layanan yang diberikan sudah tepat waktu, Unsur Aplikasi Sistem Layanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) telah ditindaklanjuti dengan melakukan Langkah-langkahnya antara lain :

1. Melakukan Revisi Standar Pelayanan (SP) Publik sesuai dengan Peraturan yang berlaku.
2. Membuat SOP terkait Pelayanan Surat Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan Melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD).
3. Mengadakan Sosialisasi atau Bimbingan Teknis Penerapan MPPD dan Pengenalan Platform SatuSehat Bagi Fasilitas Layanan Kesehatan.

NO	PRIORITAS UNSUR	TINDAK LANJUT	EVIDENCE
1.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan yang diinformasikan	Telah dilakukan revisi Standar Pelayanan (SP) Publik	SP SEBELUM https://drive.google.com/file/d/1SR3p0IBlQopa9McNQW5P_59fCUSLGJsJ/view?usp=sharing SESUDAH https://drive.google.com/file/d/1JR0_hLrEwMHsDI13Mzf3ITZMDSQglyvJ/view?usp=sharing

		Telah dilakukan Bimbingan Teknis Kepada Masyarakat Pengguna Layanan MPPD Digital	UNDANGAN PESERTA BIMTEK https://drive.google.com/file/d/1VcC0btQV67e0AdUrwj_OlBHkqkb7Xob-/view?usp=sharing SK BIMTEK MPP DIGITAL https://drive.google.com/file/d/1lXjr1lFh6LZhXtPgFx1U_UHjUtp8SP0N/view?usp=sharing DOKUMENTASI BIMTEK MPPD https://drive.google.com/file/d/1auGkX6hAdXAeHPOrISxkUHN9kgYS6ONi/view?usp=sharing
		Telah dibuat SOP terkait Pelayanan Surat Izin Praktek Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD)	SOP MMP DIGITAL https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_AFnCbwTm1UPna1Meo6iq0-x2DCmuwvF/edit?usp=sharing&ouid=102747473202760226960&rtpof=true&sd=true

Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Prosedur/Alur layanan mudah untuk dilakukan

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Layanan yang diberikan sudah tepat waktu

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat
(membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Layanan konsultasi dan pengaduan (helpdesk) mudah diakses

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala

- ☐ Sangat setuju
- ☐ Setuju





