



**PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Yos Sudarso No. 2 Palangka Raya, Telp. (0536) 4210345, Fax. (0536) 3231758



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya, dapat terlaksana dengan baik.

Laporan ini dibuat sebagai perwujudan dari penugasan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan bagian sistem pelaporan pada Pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan sejak Januari sampai dengan November 2023, diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada pada rata-rata nilai 85,5 dengan penilaian mutu layanan B. Nilai B termasuk dalam kinerja pelayanan “Baik”, meskipun begitu masih diperlukan beberapa perbaikan mendasar terhadap pemberian pelayanan perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, saran dan masukan demi perbaikan dan peningkatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

Akhir kata semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya ini bermanfaat bagi semua pihak terkait pelayanan perizinan, khususnya aparaturnegara di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sebagai penyelenggara dalam upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PALANGKA RAYA,**

**H. AKHMAD FORDIANSYAH, SH., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19641121 198509 1 008**

DAFTAR ISI

	Hal
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Sasaran	3
1.4. Manfaat	4
 BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALANGKA RAYA	 5
2.1. Dasar Hukum	5
2.2. Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan.....	5
2.3. Struktur Organisasi.....	6
2.4. Sumber daya Manusia	7
2.5. Pelayanan Perizinan	7
2.6. Sarana dan Prasarana	8
 BAB III METODOLOGI	 9
3.1. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	9
3.2. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat	9
3.3. Tahapan Survei.....	10
3.4. Variabel Survei	12
3.5. Objek Survei	13
3.6. Responden	13
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	13
 BAB IV ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	 15
4.1. Profil Responden	15
4.2. Analisa Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
4.3. Analisa Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Perizinan	18
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	 73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Rekomendasi	74

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	7
Tabel 2.2. Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	7
Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 4.1. Izin Penelitian	19
Tabel 4.2. Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB).....	21
Tabel 4.3. Izin Reklame	23
Tabel 4.4. Site Plan	25
Tabel 4.5. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB).....	27
Tabel 4.6. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA).....	29
Tabel 4.7. Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	31
Tabel 4.8. Surat Izin Praktik Bidan (SIPB).....	33
Tabel 4.9. Surat Izin Praktik Dokter	35
Tabel 4.10. Surat Izin Praktik Dokter Gigi	37
Tabel 4.11. Surat Izin Praktik Dokter Hewan	39
Tabel 4.12. Surat Izin Praktik Elektromedis	41
Tabel 4.13. Surat Izin Praktik Fisioterapis	43
Tabel 4.14. Surat Izin Praktik Okupasi Terapis	45
Tabel 4.15. Surat Izin Praktik Penata Anestesi	47
Tabel 4.16. Surat Izin Praktik Perawat	49
Tabel 4.17. Surat Izin Praktik Psikologi Klinis	51
Tabel 4.18. Surat Izin Praktik Tenaga Gizi	53
Tabel 4.19. Surat Izin Praktik Tenaga Teknis KefarmasianSurat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	55
Tabel 4.20. Surat Izin Praktik Terapis Gigi Mulut (SIPTGM)	57
Tabel 4.21. Surat Izin Kerja Perekam Medis	59
Tabel 4.22. Surat Izin Kerja Radiografer	61
Tabel 4.23. Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris	63
Tabel 4.24. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian	65
Tabel 4.25. Surat Izin Kerja Teknisi Gigi	67
Tabel 4.26. Pencabutan Izin Reklame	69
Tabel 4.27. Pencabutan Izin Praktik	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian dari upaya bangsa untuk mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Pelayanan publik menjadi indikator untuk mengetahui apakah pemerintah daerah melaksanakan fungsinya atau tidak sesuai dengan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Salah satu upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mengetahui dan mengukur pelayanan publik yang sudah berjalan sebagaimana mestinya adalah dengan melakukan survei.

Sejak terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, kebijakan otonomi daerah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah harus mampu mendorong pelayanan publik yang lebih mudah dan dibutuhkan oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal satu kali setahun.

Adanya tuntutan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan publik juga dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam

bidang perijinan investasi dan penanaman modal, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya juga selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dengan melakukan perbaikan pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya merupakan salah satu instansi Pemerintah Kota Palangka Raya yang melakukan pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas maka sudah selayaknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya mengukur kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, yaitu dengan melakukan “Survei Kepuasan Masyarakat” bagi para pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya diharapkan dapat mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya yaitu

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten /Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan didasarkan pada Permenpan & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan demikian maksud dilaksanakan SKM DPMPTSP Kota Palangka Raya Tahun 2023, antara lain :

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

Sedangkan tujuan penyusunan hasil SKM DPMPTSP Tahun 2023 adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna, antara lain :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat per jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya.
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap keseluruhan pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP kota Palangka Raya.
3. Menganalisis hasil SKM yang telah dilaksanakan dan menyusun hasil tersebut dalam bentuk Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.

1.3. Sasaran

Sasaran dari kegiatan ini yaitu

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.

1.4. Manfaat

Hasil penilaian dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dapat digunakan sebagai acuan dan evaluasi bagi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk periode selanjutnya. Berikut manfaat yang dapat dicapai;

1. Munculnya minat dan kesadaran masyarakat untuk turut berperan serta mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya.
2. Survei ini merupakan salah satu tolok ukur peningkatan pencapaian kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palangka Raya.
3. Mendorong DPMPTSP Kota Palangka Raya secara terus menerus melakukan evaluasi dan koreksi kualitas pelayanan publik yang diberikannya.

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALANGKA RAYA

2.1. Dasar Hukum

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sesuai dengan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 55 Tahun 2021 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

2.2. Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan

2.2.1. Visi

Visi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya “Pelayanan Prima di Bidang Perizinan/Nonperizinan dan Penanaman Modal”

2.2.2. Misi

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KotaPalangka Raya sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan/nonperizinan dan penanaman modal;
- 2) Mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pendukung peningkatan kualitas pelayanan;
- 3) Mewujudkan aparatur pelayanan yang profesional dan berintegritas.

2.2.3. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dalam menyelenggarakan pelayanan publikyaitu dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

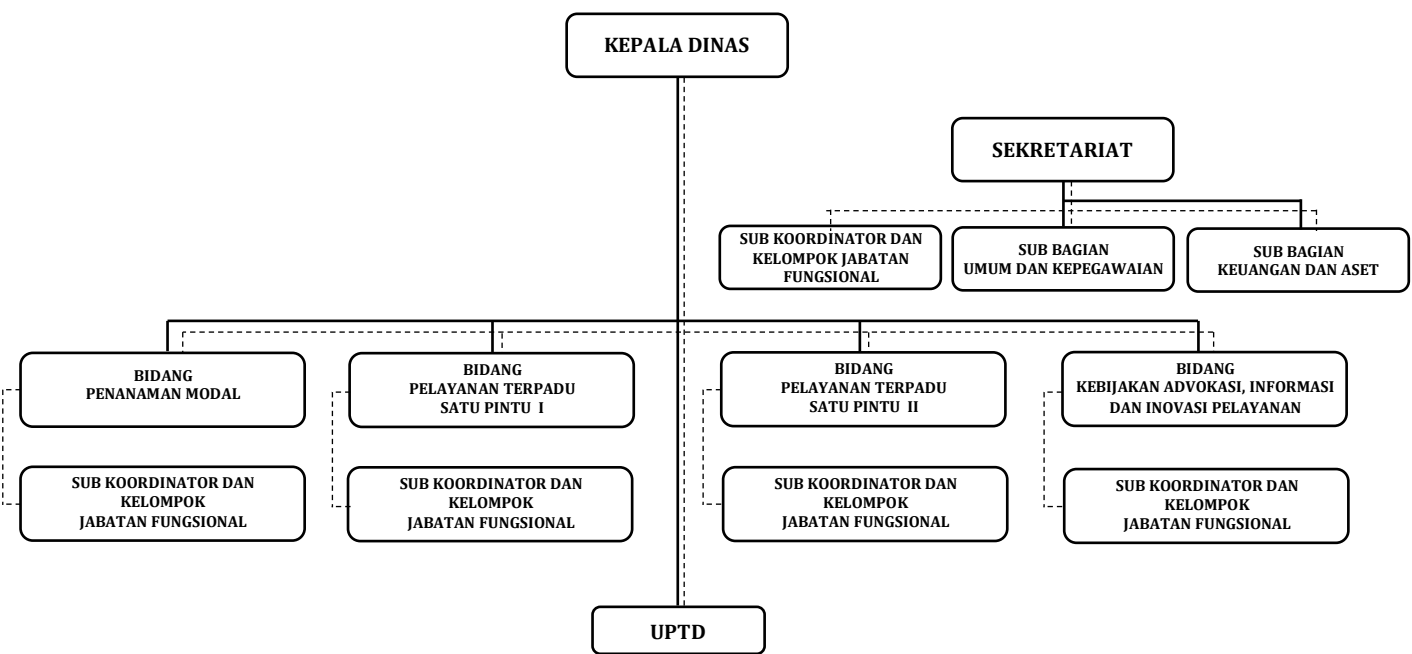
2.3. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sesuai dengan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 55 Tahun 2021 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya, adalah sebagai berikut

- 1) Kepala Dinas,
- 2) Sekretariat, terdiri dari
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - c. Sub Bagian Keuangan dan Aset.
- 3) Bidang Penanaman Modal;
- 4) Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu 1;
- 5) Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu II;
- 6) Bidang Kebijakan, Advokasi, Informasi dan Inovasi Pelayanan;
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional; dan
- 8) Kelompok Jabatan Pelaksana.

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dapat dilihat pada gambar 2.1.

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya



2.4. Sumber Daya Manusia

Data Kepegawaian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya per 2023 berjumlah 65 Orang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil sebanyak 43 orang dan Tenaga Tidak Tetap (Tenaga Kontrak) sebanyak 22 orang. sebagaimana tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

No.	Status Kepegawaian	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	43	66
2.	Calon Pegawai Negeri Sipil	-	0
3.	Tenaga Kontrak	22	34
Jumlah		65	100

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kota Palangka Raya, 2023

Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya memiliki tingkat pendidikan Strata Dua (S-2) 7 orang, Strata Satu (S-1) 37 orang, Diploma (D-3) 6 orang dan SLTA 15 orang. Susunan Pegawai Berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana tabel 2.2.berikut :

Tabel 2.2
Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	PNS	PTT	Jumlah
1.	Strata-2	7 Orang	-	7 Orang
2.	Srata-1	29 Orang	8 Orang	37 Orang
3.	D-3	5 Orang	1	6 Orang
4.	SLTA	2 Orang	13	15 Orang
5.	SLTP	-	-	
Jumlah		45	23	65 Orang

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kota Palangka Raya, 2023

2.5. Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Palangka Raya

Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya 27 Jenis Perizinan yang meliputi :

- 1. Izin Penelitian
- 2. Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)
- 3. Izin Reklame
- 4. Site Plan
- 5. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB)

6. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
7. Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik
8. Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)
9. Surat Izin Praktik Dokter
10. Surat Izin Praktik Dokter Gigi
11. Surat Izin Praktik Dokter Hewan
12. Surat Izin Praktik Elektromedis
13. Surat Izin Praktik Fisioterapis
14. Surat Izin Praktik Okupasi Terapis
15. Surat Izin Praktik Penata Anestesi
16. Surat Izin Praktik Perawat
17. Surat Izin Praktik Psikologi Klinis
18. Surat Izin Praktik Tenaga Gizi
19. Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian
20. Surat Izin Praktik Terapis Gigi Mulut
21. Surat Izin Kerja Perekam Medis
22. Surat Izin Kerja Radiografer
23. Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris
24. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
25. Surat Izin Kerja Teknisi Gigi
26. Pencabutan Izin Reklame
27. Pencabutan Izin Praktik

2.6. Sarana dan Prasarana

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya telah memiliki Mal Pelayanan Publik yang dinamakan Huma Betang Kota Palangka Raya. Selain melayani perizinan dan nonperizinan di kota Palangka Raya, Mal Pelayanan Publik juga menyediakan tenan bagi bagi OPD di kota Palangka Raya seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dan Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya, dan instansi vertikal diantaranya Kantor BPJS Kesehatan, PDAM, Bank Kalteng, Ombudsman dan Samsat.

Sarana yang disediakan di Mal Pelayanan Publik antara lain yaitu ruang tunggu, Mesin anjungan Antrian, loket pelayanan, Locket Pembayaran, Ruang Konsultasi, ruang Menyusui, Mesin ADM, Area Bermain Anak, Toilet, TV antrian, Mesin hologram, komputer, laptop, printer, mesin ketik, ruang tunggu, tempat bermain anak, kotak aduan, papan informasi, toilet, tempat parkir, tv, ruang ber-AC, surat kabar harian, layanan online serta nomor layanan dan sms.

BAB III

METODOLOGI

3.1. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Indikator pengukuran kualitas pelayanan adalah tingkat pengendalian atas keunggulan dan keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan difokuskan pada upaya penyampaian secara tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyeimbangkan harapan pelanggan". Ada 5 Indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu :

1. Tangible (Bukti Langsung) adalah Penampilan fisik bangunan, peralatan kantor, dan atribut pegawai
2. Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan
3. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah kecepatan seorang karyawan dalam mendukung pelanggan dan memberikan layanan yang dijanjikan
4. Assurance (Jaminan) adalah kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menunjukkan rasa hormat dan sopan santun.
5. Emphaty (Perhatian) adalah kepentingan pribadi karyawan terhadap pelanggan dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan

3.2. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kajian pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei yang dilakukan. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

3.3. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut :

a. Persiapan

Dilaksanakan penyusunan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palangka Raya tentang pembentukan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya, perumusan format kuesioner SKM dan sistematika penyusunan laporan SKM.

b. Waktu pengumpulan data

Pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 mulai dari Januari 2023 sampai dengan bulan November 2023.

c. Teknik Pengumpulan data

Pelaksanaan Survei dengan cara mewajibkan pemohon untuk mengisi kuisoner yang telah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya atau langsung mengisi aplikasi IKM pada komputer sebelum pengambilan dokumen izin dan nonperizinan yang dimohonkan. Jadi yang menjadi responden adalah pemohon pelayanan perizinan dan non perizinan dari bulan Januari sampai dengan bulan November 2023.

d. Pengolahan Data

Tahapan pada pengolahan data adalah sebagai berikut :

- 1) *Receiving/Batching* meliputi kegiatan pengelompokkan dokumen berdasarkan unit/jenis pelayanan.
- 2) Pengolahan data meliputi kegiatan pengolahan entri data isian kuesioner dari setiap responden.

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diberi bobot nilai sama dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur SKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur berjumlah 1.

- 1) Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,01$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai

rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

- 4) Tabel Nilai Persepsi, Nilai interval (NI), Nilai interval konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3.1.
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644- 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324- 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeradan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Pengolahan dan analisis data dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan berpedoman pada teknis analisis data sebagaimana yang tercantumdalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

e. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan guna memenuhi kewajiban sebagaimana diatur pada Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 dan untuk bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.4. Variabel Survei

Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (U1)
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. (U2)
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.(U3)
4. 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. (U4)
5. 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. (U5)
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.(U6)
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.(U7)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.(U8)
9. Sarana dan Prasarana 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). (U9)

3.5. Objek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.6. Responden

Responden adalah seluruh pemohon yang mengurus perizinan dan nonperizinan dalam perodesasi tertentu.

3.7. Metode Pengumpulan Data

Data Jumlah responden diambil dari lokasi berdasarkan pada jumlah permohonan perizinan dan non perizinan yang diajukan. Lokasi pengumpulan data melalui survei, dilaksanakan di dalam gedung DPMPTSP Kota Palangka Raya dengan cara memberikan kuesioner kepada pemohon, pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jam kerja yang telah ditetapkan. Kuesioner yang diberikan terdiri dari bagian yaitu :

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat: berisikan identitas responden, antara lain: nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis izin yang dimohonkan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Pendapat responden.

d. Bagian Keempat

Pada bagian keempat, responden dapat memberikan saran masukan terkait pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

Survei dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak Baik, diberi nilai 1;
- 2) Kurang Baik, diberi nilai 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat Baik, diberi nilai 4.

BAB IV
ANALISA INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT

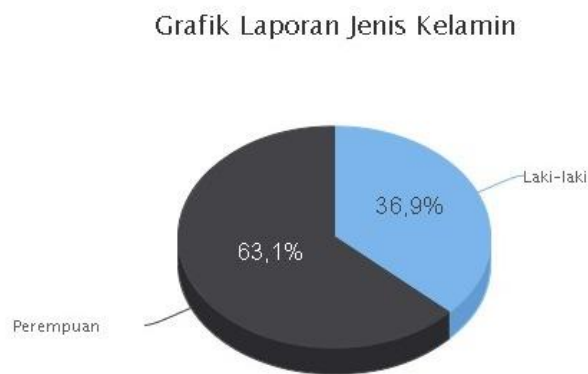
4.1. Profil Responden

Jumlah keseluruhan responden SKM Tahun 2023 sebanyak 3962 orang. Masing-masing dibagi dalam beberapa karakteristik berdasarkan : kelompok umur (usia), jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis izin.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, persentase laki-laki menjadi responden sebesar 36,9% atau sebanyak 1462 orang dan sisanya responden perempuan sebesar 63,1% atau sebanyak 2500 orang sebagaimana disajikan pada gambar 4.1.

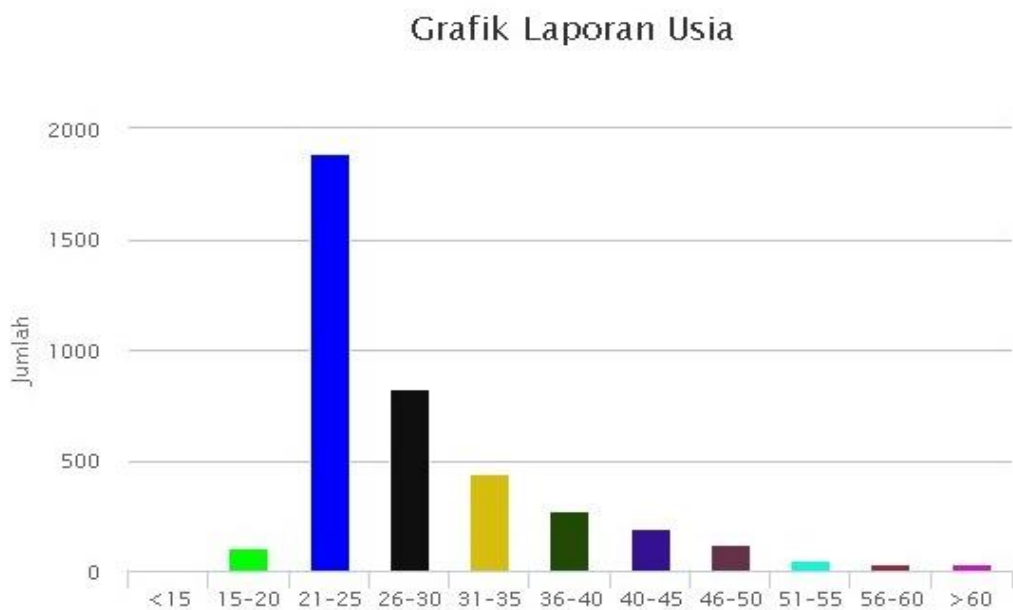
Gambar 4.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Berdasarkan kelompok umur, responden didominasi oleh kelompok umur <21 tahun yang mencapai 2,67% atau sebanyak 106 orang, kelompok umur 21-39 tahun sebesar 86,39% atau sebanyak 3429 orang, untuk usia 40-60 tahun sebesar 10,7% atau sebanyak 427 orang. Persentase responden berdasarkan kelompok umur disajikan pada gambar 4.2.

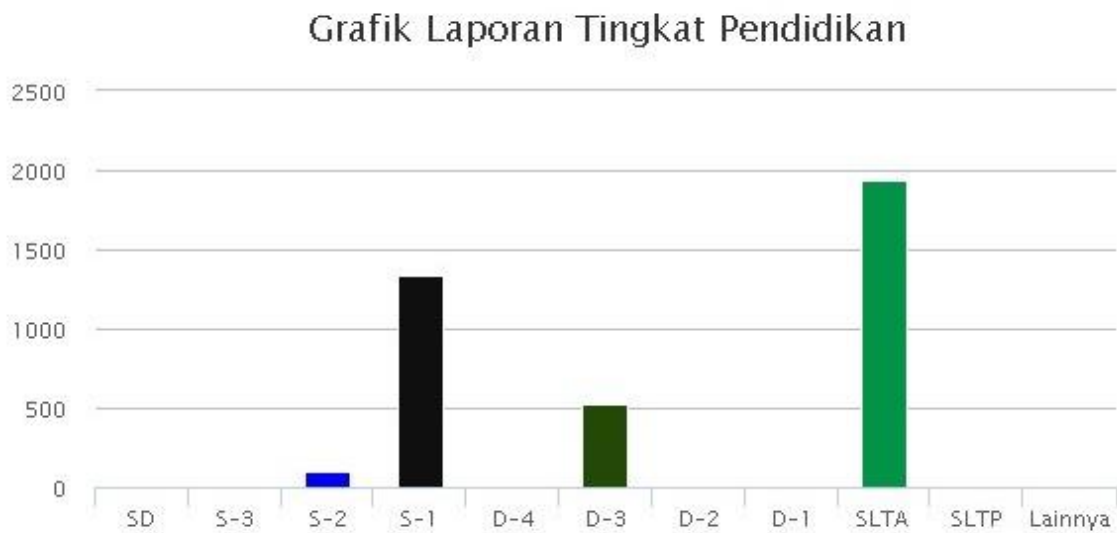
Gambar 4.2. Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Umur



4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perincian jenjang pendidikan terakhir responden adalah lulusan SD sebanyak 2 orang (0,2%), SLTP sebanyak 12 orang (0,3%), lulusan SLTA sebanyak 1933 orang (48,7%), lulusan D-1 sebanyak 6 orang (0,6%), lulusan D-2 sebanyak 10 orang (1,0%), lulusan D-3 sebanyak 530 orang (13,3%), lulusan D-4 sebanyak 14 orang (1,4%), lulusan S-1 sebanyak 1337 orang (33,7%), lulusan S-2 sebanyak 98 orang (2,4%), lulusan S-3 sebanyak 9 orang (0,9%) dan 11 orang (1,1%) lainnya. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan disajikan pada Gambar 4.3.

Gambar 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



4.2. Analisa Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 yang diperoleh dari aplikasi IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya menunjukkan rata-rata nilai sebesar 81,55 atau dengan penilaian mutu layanan B. Nilai B termasuk dalam kinerja pelayanan “Baik”. Hasil tertinggi terdapat pada unsur persyaratan, kompetensi petugas dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai terendah berada pada unsur prosedur, waktu penyelesaian, Kesesuaian pelayanan dengan ketentuan dan Perilaku petugas. Hasil keseluruhan menurut 9 unsur dalam SKM dapat dilihat pada lampiran 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 per unsur pertanyaan diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Pada unsur pelayanan persyaratan dari aplikasi IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,5. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa persyaratan untuk memperoleh perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sangat sesuai.

2. Prosedur

Berdasarkan data dari aplikasi IKM diperoleh nilai rata-rata untuk unsur pelayanan prosedur sebesar 3,5. Hal ini dapat menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sangat jelas.

3. Waktu Penyelesaian

Hasil pengolahan data dari aplikasi IKM untuk unsur pelayanan waktu pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,3 atau dapat dikatakan bahwa responden menyatakan jangka waktu pelayanan yang diberikan dikategorikan cepat.

4. biaya/tarif

Untuk unsur pelayanan biaya/tarif yang dikenakan dalam memperoleh izin diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,9 atau dapat dikatakan bahwa responden berpendapat biaya/tarif yang dikenakan sangat sesuai.

5. Kesesuaian pelayanan dengan ketentuan

Berdasarkan data dari aplikasi IKM, diperoleh nilai rata-rata untuk unsur pelayanan kesesuaian pelayanan dengan ketentuan sebesar 3,5 atau responden menyatakan pelayanan yang diterima oleh responden telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

6. Kompetensi petugas

Berdasarkan data yang diperoleh dari aplikasi IKM, nilai rata-rata untuk unsur kompetensi pelaksana mencapai nilai 3,6 atau responden menyatakan bahwa petugas sangat mampu didalam memberikan pelayanan.

7. Perilaku petugas

Hasil pengolahan data dari aplikasi 1KM untuk unsur perilaku pelaksana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,6 atau dapat dikatakan bahwa secara umum responden menyatakan bahwa mereka dilayani oleh petugas dengan sopan dan ramah.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil pengolahan data dari aplikasi IKM untuk tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindaklanjutnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,5 atau dapat dikatakan bahwa secara umum responden menyatakan bahwa tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindaklanjutnya sangat baik.

9. Sarana dan prasarana

Hasil pengolahan data dari aplikasi IKM untuk Sarana dan prasarana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,4 atau dapat dikatakan bahwa secara umum responden menyatakan bahwa tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindaklanjutnya sangat baik.

4.3. Analisa Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Perizinan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada setiap jenis perizinan. Melalui pengukuran ini dapat diketahui tingkat kinerja pelayanan per jenis perizinan. Beberapa pelayanan perizinan yang telah dilakukan pengukuran tersebut yaitu :

1. Izin Penelitian

Dari jumlah responden sebanyak 1629 orang diperoleh nilai SKM pelayanan Izin Penelitian adalah sebesar 79,2 masuk dalam kategori "Baik" sebagaimana yang tercantum pada tabel 4.1 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 3,9. Nilai terendah terdapat pada unsur ke-3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai rata-rata 3,3 atau pada kategori Baik.

Izin Penelitian

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	3,85	3,79	3,48	3,37	3,32	3,33	3,42	3,75	3,48	3,55	-	3,58
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,67	3,73	3,59	3,43	3,26	3,43	3,42	3,39	3,72	3,50	3,45	-	3,51
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,17	3,30	3,56	3,92	3,46	3,13	3,19	3,33	3,72	3,36	3,32	-	3,31
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,95	3,83	3,97	3,93	3,91	3,80	3,71	-	3,92
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,50	3,67	3,69	3,94	3,54	3,42	3,35	3,43	3,75	3,45	3,49	-	3,57
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	3,70	3,82	3,94	3,58	3,36	3,40	3,44	3,74	3,55	3,36	-	3,63
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,76	3,79	3,94	3,65	3,41	3,48	3,58	3,76	3,55	3,56	-	3,68
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,33	3,36	3,54	3,09	3,40	3,78	3,72	3,83	3,89	3,59	3,52	-	3,55
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,33	3,73	3,62	3,34	3,29	3,55	3,37	3,48	3,76	3,45	3,46	-	3,49
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,20	3,31	3,34	3,29	3,15	3,11	3,13	3,17	3,41	3,17	3,15	-	
Nilai SKM		80,00	82,75	83,50	82,25	78,75	77,75	78,25	79,25	85,25	79,25	78,75	-	
Jumlah rata-rata responden		6,00	33,00	39,00	95,00	290,00	226,00	277,00	309,00	130,00	137,00	87,00	-	

2. Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)

Responden yang mengajukan Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) sebanyak 48 orang dan nilai SKM pelayanan Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) adalah sebesar 80,0 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana yang tercantum pada tabel 4.2 dibawah ini . Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke 4 (Waktu dan Biaya) dengan nilai rata-rata sebesar 5,1 atau kategori Sangat Baik. . Nilai terendah terdapat pada unsur ke-1 (Persyaratan) dengan nilai rata-rata 4,1 atau pada kategori Baik.

Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,78	3,75	3,00	3,00	-	5,31
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	3,67	3,00	3,20	4,00	3,00	3,67	4,00	3,00	4,00	3,00	-	5,76
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	3,33	4,00	3,60	3,00	2,00	3,00	3,78	3,50	4,00	3,00	-	5,54
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	6,67
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	3,33	4,00	3,80	4,00	3,00	3,00	3,78	4,00	4,00	3,00	-	5,99
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	3,67	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,75	3,00	3,00	-	5,90
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	3,33	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,50	3,00	3,00	-	5,81
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	3,67	3,00	3,20	3,00	3,00	3,67	4,00	3,50	3,00	4,00	-	5,67
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	3,67	3,00	3,20	3,00	3,00	3,67	3,56	4,00	3,00	4,00	-	5,68
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	3,20	3,20	3,20	3,20	2,70	3,01	3,50	3,31	3,10	3,00	-	
Nilai SKM		-	80,00	80,00	80,00	80,00	67,50	75,25	87,50	82,75	77,50	75,00	-	
Jumlah rata-rata responden		-	3,00	2,00	5,00	1,00	9,00	3,00	18,00	4,00	1,00	2,00	-	

3. Izin Reklame

Responden yang mengajukan Izin Reklame sebanyak 893 orang dengan nilai SKM sebesar 79,5 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana yang tercantum dalam tabel 4.3 dibawah ini. Nilai tertinggi sebesar 3,6 atau pada kategori baik terdapat pada unsur pelayanan ke-7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas) dan ke-6 (Kompetensi dan Kemampuan Petugas). Nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata 3,1 atau pada kategori Baik.

Izin Reklame

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,33	3,81	3,34	3,47	3,32	3,22	3,18	3,56	3,89	3,52	3,44	-	4,23
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,44	3,75	3,15	3,28	3,29	3,13	3,09	3,57	3,87	3,45	3,32	-	4,15
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	2,94	3,15	3,89	3,32	2,69	3,06	3,51	3,85	3,38	3,08	-	3,98
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,00	2,69	3,85	3,97	3,35	2,74	3,09	2,76	2,98	3,17	2,84	-	3,83
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,33	3,94	3,91	3,94	3,52	2,87	3,16	3,57	3,86	3,40	3,12	-	4,29
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	3,94	4,00	3,91	3,56	3,13	3,10	3,55	3,84	3,26	3,28	-	4,40
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,94	3,96	3,92	3,54	3,06	3,20	3,61	3,87	3,36	3,40	-	4,43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,56	3,50	3,19	3,11	3,23	3,20	3,72	3,90	3,85	3,21	3,24	-	4,19
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,33	3,44	3,43	3,28	3,25	2,87	3,27	3,63	3,81	3,12	2,96	-	4,04
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,09	3,18	3,19	3,28	3,04	2,69	2,90	3,17	3,39	3,00	2,86	-	
Nilai SKM		77,25	79,50	79,75	82,00	76,00	67,25	72,50	79,25	84,75	75,00	71,50	-	
Jumlah rata-rata responden		9,00	16,00	47,00	109,00	114,00	54,00	141,00	164,00	172,00	42,00	25,00	-	

4. Site Plan

Nilai SKM pelayanan Site Plandengan jumlah responden sebanyak 4 orang adalah sebesar 88,7 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana yang tercantum dalam tabel 4.5 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan 1 (persyaratan), 2(prosedur), 3 (waktu) ,4 (biaya), 5 (SOP) ,6 (kompetensi), 8 (pengaduan), 9 (sarana prasarana) dengan nilai rata-rata sebesar 4,0 pada kategori sangat baik, kecuali unsur ke 7 (Kesopanan dan Keramahan) yang mendapat nilai terendah dengan nilai rata – rata 3,7 pada kategori sangat baik.

Site Plan

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	-	3,50	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-3,75
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	-	3,55	-	-	-	-	-	3,60	-	-	
Nilai SKM		-	-	-	88,75	-	-	-	-	-	90,00	-	-	
Jumlah rata-rata responden		-	-	-	2,00	-	-	-	-	-	2,00	-	-	

5. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB)

Pelayanan Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB) melibatkan responden sebanyak 79 orang dengan nilai SKM sebesar 77,7 dengan kategori “Baik” sebagaimana yang tercantum dalam tabel dibawah ini . Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-6 (kompetensi/kemampuan Petugas) dengan nilai rata-rata sebesar 7,3 berada pada kategori baik. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke-4 (biaya/tarif)yaitu sebesar 5,1 atau berada pada kategori Baik.

Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB)

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,50	3,33	3,70	3,25	-	-	3,02	4,00	2,00	3,25	3,33	-	9,80
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,25	3,67	3,00	3,25	-	-	3,02	4,00	3,00	3,75	3,33	-	10,09
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,25	-	-	2,11	4,00	2,00	3,25	3,67	-	9,09
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,25	2,33	2,60	3,75	-	-	2,13	3,00	1,00	3,50	4,00	-	8,19
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,50	3,67	3,90	3,50	-	-	3,02	4,00	3,00	3,50	3,33	-	10,47
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	3,75	-	-	3,02	4,00	3,00	3,50	3,33	-	10,87
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	3,90	3,75	-	-	3,02	4,00	3,00	3,50	3,67	-	10,95
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,50	3,67	3,30	3,25	-	-	3,02	4,00	2,00	3,50	3,67	-	9,97
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,25	3,33	3,70	3,00	-	-	3,02	4,00	3,00	3,75	3,33	-	10,13
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,04	3,10	3,11	3,11	-	-	2,52	3,50	2,20	3,17	3,16	-	
Nilai SKM		76,00	77,50	77,75	77,75	-	-	63,00	87,50	55,00	79,25	79,00	-	
Jumlah rata-rata responden		4,00	3,00	10,00	4,00	-	-	46,00	4,00	1,00	4,00	3,00	-	

6. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)

Responden yang mengajukan izin Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) dan tercatat pada aplikasi SKM sebanyak 132 orang nilai SKM pelayanan sebesar 83,2 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana yang tercantum pada tabel 4.6 dibawah ini Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4(biaya/tarif) yaitu sebesar 3,8 atau pada kategori baik. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 (sarana/prasarana), yaitu sebesar 3,2 atau pada kategori baik.

Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,60	3,33	4,00	3,50	3,33	3,09	3,22	3,57	3,83	3,60	3,83	-	4,32
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,60	3,83	4,00	3,50	3,00	3,09	3,33	3,80	3,50	4,00	3,83	-	4,39
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,20	3,67	3,00	4,00	3,67	3,09	3,22	3,73	3,50	4,00	3,83	-	4,32
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,91	3,39	3,71	3,42	4,00	4,00	-	4,71
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,80	4,00	4,00	4,00	3,67	3,00	3,22	3,71	3,50	4,00	3,83	-	4,53
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,36	3,22	3,57	3,50	4,00	3,83	-	4,57
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,09	3,22	3,73	3,50	4,00	3,83	-	4,56
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,20	3,33	3,00	3,25	3,33	4,00	3,44	3,78	3,58	3,60	3,83	-	4,26
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,00	3,00	3,50	3,25	3,00	2,95	2,89	3,69	3,50	3,60	3,83	-	4,02
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,24	3,31	3,35	3,36	3,14	2,97	2,90	3,33	3,18	3,48	3,44	-	
Nilai SKM		81,00	82,75	83,75	84,00	78,50	74,25	72,50	83,25	79,50	87,00	86,00	-	
Jumlah rata-rata responden		5,00	6,00	2,00	4,00	3,00	22,00	18,00	49,00	12,00	5,00	6,00	-	

7. Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP ATLM)

Dari jumlah responden sebanyak 80 orang diperoleh hasil SKM pelayanan Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP ATLM) adalah sebesar 82,7 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.7 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 6,6 . Nilai terendah terdapat pada unsur ke- 9 (sarana dan prasarana) dengan nilai rata-rata 5,5 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP ATLM)

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,57	3,67	3,75	3,64	3,40	-	3,00	4,00	3,00	3,50	3,25	-	5,80
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,43	3,67	3,25	3,36	3,40	-	3,00	4,00	3,00	3,50	3,25	-	5,64
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,29	3,83	4,00	3,45	4,00	-	3,00	4,00	3,00	3,50	3,25	-	5,89
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	3,88	4,00	4,00	4,00	4,00	-	6,65
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,29	3,67	4,00	4,00	4,00	-	3,61	4,00	3,00	3,33	3,50	-	6,07
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,86	3,67	4,00	4,00	4,00	-	3,73	4,00	3,00	3,50	3,50	-	6,21
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,83	4,00	4,00	4,00	-	3,73	4,00	3,00	3,33	3,50	-	6,23
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,29	3,33	3,00	3,18	3,00	-	3,76	4,00	3,00	3,83	4,00	-	5,73
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,14	3,00	3,00	3,45	3,00	-	3,70	4,00	3,00	3,33	3,75	-	5,56
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,19	3,27	3,31	3,32	3,28	-	3,14	3,60	2,80	3,17	3,22	-	
Nilai SKM		79,75	81,75	82,75	83,00	82,00	-	78,50	90,00	70,00	79,25	80,50	-	
Jumlah rata-rata responden		7,00	6,00	4,00	11,00	5,00	-	33,00	5,00	1,00	6,00	4,00	-	

8. Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)

Pelayanan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB) melibatkan responden sebanyak 118 orang dengan nilai SKM sebesar 82,5 dengan kategori "Baik" sebagaimana tercantum dalam tabel 4.8 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 3,9. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai rata-rata sebesar 3,4 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,25	3,63	3,75	3,83	3,50	3,00	3,10	3,36	3,63	3,60	3,50	-	3,47
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,25	3,63	3,50	3,50	3,67	3,67	3,41	3,42	3,75	3,67	3,50	-	3,54
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	3,75	3,75	3,50	3,50	3,00	3,41	3,33	3,63	3,53	3,50	-	3,45
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,69	4,00	3,63	4,00	4,00	-	3,94
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,50	3,63	3,75	3,83	3,83	3,00	3,31	3,42	3,50	3,67	3,50	-	3,54
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,75	3,63	3,75	4,00	3,83	3,00	3,79	3,42	3,63	3,60	4,00	-	3,67
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,75	3,75	4,00	3,33	3,00	4,00	3,42	3,63	3,60	4,00	-	3,68
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,75	3,25	3,25	3,00	3,17	4,00	3,97	3,61	3,50	3,73	3,50	-	3,52
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,50	3,13	3,25	3,50	2,83	3,67	3,55	3,48	3,63	3,60	3,50	-	3,42
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,22	3,24	3,31	3,31	3,16	3,04	3,23	3,14	3,24	3,30	3,30	-	
Nilai SKM		80,50	81,00	82,75	82,75	79,00	76,00	80,75	78,50	81,00	82,50	82,50	-	
Jumlah rata-rata responden		4,00	8,00	4,00	6,00	6,00	6,00	29,00	33,00	8,00	15,00	2,00	-	

9. Surat Izin Praktik Dokter

Pelayanan Surat Izin Praktik Dokter melibatkan responden sebanyak 200 orang dengan nilai SKM sebesar 82,5 dengan kategori "Baik" sebagaimana tercantum dalam tabel 4.9 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 3,9. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 (sarana dan prasarana) yaitu sebesar 3,2 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Dokter

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,00	4,00	4,00	3,79	3,25	2,91	3,27	3,60	3,93	3,46	3,20	-	3,49
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,00	4,00	4,00	3,52	3,63	3,00	3,50	3,58	3,57	3,15	2,85	-	3,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	3,00	4,00	3,69	4,00	2,73	3,23	3,60	3,43	2,92	3,10	-	3,34
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,91	3,93	3,90	4,00	3,85	3,80	-	3,94
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,00	4,00	4,00	3,97	4,00	3,00	3,33	3,67	3,57	3,38	3,10	-	3,64
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	3,97	4,00	3,05	3,43	3,67	3,57	3,31	3,10	-	3,64
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	4,00	3,97	4,00	2,73	3,33	3,58	3,57	3,23	2,95	-	3,58
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	3,00	3,00	3,31	3,00	3,45	3,60	3,58	3,50	2,92	2,75	-	3,28
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	4,00	3,00	3,00	3,48	3,13	3,05	3,17	3,55	3,21	3,31	3,10	-	3,27
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,30	3,30	3,40	3,38	3,30	2,77	3,07	3,29	3,24	2,95	2,81	-	
Nilai SKM		82,50	82,50	85,00	84,50	82,50	69,25	76,75	82,25	81,00	73,75	70,25	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	1,00	3,00	29,00	8,00	22,00	30,00	60,00	14,00	13,00	20,00	-	

10. Surat Izin Praktik Dokter Gigi

Dari jumlah responden sebanyak 36 orang diperoleh nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Dokter Gigi adalah sebesar 90,0 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.10 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 4,9. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 (sarana dan prasarana) yaitu sebesar 4,3 atau berada pada kategori Sangat Baik.

Surat Izin Praktik Dokter Gigi

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	4,00	4,00	3,86	3,50	-	3,00	4,00	3,75	3,33	4,00	-	4,68
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	4,00	4,00	4,00	3,43	4,00	-	3,20	4,00	3,75	3,33	4,00	-	4,71
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	4,00	4,00	3,43	3,50	-	3,00	4,00	3,75	3,33	4,00	-	4,63
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	-	4,96
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	3,00	4,00	3,75	3,00	4,00	-	4,72
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	3,00	4,00	3,75	3,00	4,00	-	4,72
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	-	3,00	4,00	3,75	3,00	4,00	-	4,66
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	4,00	4,00	3,43	3,50	-	3,20	4,00	3,75	3,33	4,00	-	4,65
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,00	3,67	4,00	3,71	3,00	-	3,00	4,00	3,75	3,00	4,00	-	4,39
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,50	3,57	3,60	3,38	3,30	-	2,84	3,60	3,44	2,89	3,60	-	
Nilai SKM		87,50	89,25	90,00	84,50	82,50	-	71,00	90,00	86,00	72,25	90,00	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	6,00	2,00	7,00	2,00	-	5,00	5,00	4,00	3,00	1,00	-	

11. Surat Izin Praktik Dokter Hewan

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Dokter Hewan dengan jumlah responden sebanyak 1 orang adalah sebesar 82,5 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.11 dibawah ini. Nilai SKM pada unsur pelayanan ke 1,2,4,5,7,8 yaitu sebesar 4,0 dan unsur pelayanan ke 3,6,9 yaitu sebesar 3,0 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Dokter Hewan

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,00	-	-	-3,00
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,00	-	-	-3,00
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-4,00
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,00	-	-	-3,00
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,30	-	-	
Nilai SKM		-	-	-	-	-	-	-	-	-	82,50	-	-	
Jumlah rata-rata responden		-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,00	-	-	

12. Surat Izin Praktik Elektromedis

Dari jumlah responden sebanyak 25 orang diperoleh nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Elektromedis adalah sebesar 90,00 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.12 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 4,00 atau berada pada kategori Sangat Baik.

Surat Izin Praktik Elektromedis

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	4,00	-	0,67
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	-	-	-	-	-	-	3,60	-	3,60	-	
Nilai SKM		-	-	-	-	-	-	-	-	90,00	-	90,00	-	
Jumlah rata-rata responden		-	-	-	-	-	-	-	-	23,00	-	2,00	-	

13. Surat Izin Praktik Fisioterapis

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Fisioterapis dengan jumlah responden sebanyak 23 orang adalah sebesar 82,5 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.13 dibawah ini . Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 3,5. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 (sarana dan prasarana) yaitu sebesar 3,0 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Fisioterapis

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	-	4,00	4,00	3,10	3,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	13,93
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	4,00	-	4,00	3,50	3,20	4,00	3,00	-	-	3,75	2,50	-	13,98
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	-	3,00	3,50	3,20	3,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	13,23
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	-	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	4,00	3,50	-	15,75
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,00	-	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	14,88
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	-	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	14,88
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	-	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	14,88
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	-	3,00	3,00	3,80	4,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	13,78
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,00	-	3,00	3,00	3,80	3,00	3,00	-	-	3,75	3,00	-	12,78
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,50	-	3,30	3,30	3,31	3,30	2,80	-	-	3,44	2,70	-	
Nilai SKM		87,50	-	82,50	82,50	82,75	82,50	70,00	-	-	86,00	67,50	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	-	1,00	2,00	10,00	1,00	2,00	-	-	4,00	2,00	-	

14. Surat Izin Praktik Okupasi Terapis

Pelayanan Surat Izin Praktik Okupasi Terapis melibatkan 7 responden dengan nilai SKM sebesar 90,00 dengan kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.14 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 atau berada pada kategori Sangat Baik.

Surat Izin Praktik Okupasi Terapis

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,75
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,75
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	3,50	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,50
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,75
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,75
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,75
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	4,00	-	8,00
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,75
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	3,50	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	3,50	-	7,50
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	3,50	3,60	-	-	-	-	-	-	3,60	3,20	-	
Nilai SKM		-	87,50	90,00	-	-	-	-	-	-	90,00	80,00	-	
Jumlah rata-rata responden		-	2,00	2,00	-	-	-	-	-	-	1,00	2,00	-	

15. Surat Izin Praktik Penata Anestesi

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Penata Anestesi dengan jumlah responden sebanyak 12 orang adalah sebesar 90,00 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.15 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan yaitu sebesar 4,00 atau berada pada kategori Sangat Baik.

Surat Izin Praktik Penata Anestesi

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,89
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,39
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,39
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	8,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,39
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,89
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,89
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,39
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,00	3,78	4,00	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	7,39
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,10	3,44	3,60	-	-	-	-	-	3,60	-	-	-	
Nilai SKM		77,50	86,00	90,00	-	-	-	-	-	90,00	-	-	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	9,00	1,00	-	-	-	-	-	1,00	-	-	-	

16. Surat Izin Praktik Perawat

Hasil SKM pelayanan Surat Izin Praktik Perawat dengan jumlah responden sebanyak 352 orang adalah sebesar 83,5 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.16 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 3,9. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke- 9 (sarana dan prasarana) yaitu sebesar 3,4 atau pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Perawat

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,33	3,80	3,85	3,81	3,43	3,48	3,14	3,48	3,88	3,76	3,76	-	3,61
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,00	3,80	3,85	3,62	3,57	3,39	3,17	3,53	3,79	3,73	3,72	-	3,56
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	3,27	3,85	3,65	3,86	3,43	3,28	3,46	3,94	3,45	3,68	-	3,53
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,70	3,77	3,86	3,94	3,91	3,88	-	3,91
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,67	4,00	3,85	4,00	3,79	3,26	3,17	3,45	3,85	3,70	3,68	-	3,67
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,48	3,19	3,57	3,88	3,42	3,76	-	3,75
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,39	3,22	3,52	3,91	3,52	3,72	-	3,75
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,67	3,40	3,31	3,15	3,36	4,00	3,89	3,70	3,97	3,82	3,76	-	3,64
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,67	3,13	3,00	3,27	3,21	3,43	2,97	3,56	3,91	3,52	3,68	-	3,40
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,24	3,34	3,35	3,36	3,33	3,16	2,99	3,23	3,50	3,28	3,38	-	
Nilai SKM		81,00	83,50	83,75	84,00	83,25	79,00	74,75	80,75	87,50	82,00	84,50	-	
Jumlah rata-rata responden		3,00	15,00	13,00	26,00	14,00	23,00	64,00	106,00	33,00	33,00	25,00	-	

17. Surat Izin Praktik Psikologi Klinis

Dari jumlah responden sebanyak 5 orang diperoleh nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Psikologi Klinis adalah sebesar 90,00 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.17 dibawah ini. Seluruh unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,00 atau berada pada kategori Sangat Baik.

Surat Izin Praktik Psikologi Klinis

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	-	4,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	11,00
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	-	4,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	11,00
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	-	4,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	11,00
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	-	4,00	-	-	4,00	-	4,00	-	-	-	12,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	-	4,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	11,00
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	-	4,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	11,00
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	-	4,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	11,00
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	-	3,00	-	-	4,00	-	4,00	-	-	-	11,00
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	-	3,00	-	-	3,00	-	4,00	-	-	-	10,00
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	-	3,40	-	-	2,90	-	3,60	-	-	-	
Nilai SKM		-	-	-	85,00	-	-	72,50	-	90,00	-	-	-	
Jumlah rata-rata responden		-	-	-	1,00	-	-	3,00	-	1,00	-	-	-	

18. Surat Izin Praktik Tenaga Gizi

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Praktik Tenaga Gizi dengan jumlah responden sebanyak 28 orang adalah sebesar 85,2 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum pada tabel 4.18 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Tenaga Gizi

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	3,75	3,00	3,73	-	-	-	3,20	4,00	-	3,40	-	5,27
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	3,50	4,00	3,55	-	-	-	3,20	4,00	-	3,40	-	5,41
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	3,75	4,00	3,82	-	-	-	3,20	4,00	-	3,00	-	5,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	4,00	-	3,40	-	5,85
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	3,75	4,00	4,00	-	-	-	3,20	4,00	-	3,40	-	5,59
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	3,75	4,00	4,00	-	-	-	3,20	4,00	-	3,00	-	5,49
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	4,00	-	3,00	-	5,75
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	3,50	3,00	3,18	-	-	-	4,00	4,00	-	3,40	-	5,27
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	3,25	3,00	3,55	-	-	-	3,20	4,00	-	3,40	-	5,10
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	3,35	3,30	3,37	-	-	-	3,12	3,60	-	2,94	-	
Nilai SKM		-	83,75	82,50	84,25	-	-	-	78,00	90,00	-	73,50	-	
Jumlah rata-rata responden		-	4,00	1,00	11,00	-	-	-	5,00	2,00	-	5,00	-	

19. Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian

Pelayanan Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian melibatkan responden sebanyak 141 orang dengan nilai SKM sebesar 84,5 dengan kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.19 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai rata-rata sebesar 3,8. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur ke- 9(sarana dan prasarana)yaitu sebesar 3,4 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	4,00	4,00	3,50	3,33	4,00	3,40	3,64	4,00	3,86	3,47	-	3,74
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	4,00	4,00	4,00	3,50	3,22	3,87	3,37	3,18	4,00	3,86	3,47	-	3,68
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,33	3,50	4,00	3,67	3,56	4,00	3,20	3,30	3,90	3,71	3,40	-	3,60
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87	3,80	3,58	3,90	3,71	3,80	-	3,88
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,33	4,00	4,00	4,00	3,56	3,53	3,37	3,24	3,90	3,86	3,40	-	3,65
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	3,50	3,56	3,87	3,53	3,30	3,90	3,43	3,47	-	3,69
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,56	3,87	3,43	3,39	3,90	4,00	3,47	-	3,78
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	3,00	3,14	3,00	3,44	4,00	3,47	3,97	4,00	4,00	3,73	-	3,61
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,00	3,17	3,00	3,33	3,00	3,87	3,47	3,45	3,90	3,86	3,80	-	3,44
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,36	3,37	3,41	3,25	3,13	3,50	3,11	3,11	3,54	3,44	3,21	-	
Nilai SKM		84,00	84,25	85,25	81,25	78,25	87,50	77,75	77,75	88,50	86,00	80,25	-	
Jumlah rata-rata responden		3,00	6,00	7,00	6,00	9,00	15,00	30,00	33,00	10,00	7,00	15,00	-	

20. Surat Izin Praktik Terapis Gigi Mulut (SIPTGM)

Pelayanan Surat Izin Praktik Terapis Gigi Mulut (SIPTGM) melibatkan responden sebanyak 7 orang dengan nilai SKM sebesar 87,7 dengan kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.20 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Praktik Terapis Gigi Mulut (SIPTGM)

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	12,00
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	12,00
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	3,33	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	11,33
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	12,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	11,00
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	12,00
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	12,00
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	12,00
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,00	3,00	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	-	10,00
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,40	3,43	-	-	-	-	-	-	3,60	-	-	-	
Nilai SKM		85,00	85,75	-	-	-	-	-	-	90,00	-	-	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	3,00	-	-	-	-	-	-	3,00	-	-	-	

21. Surat Izin Kerja Perekam Medis

Dari jumlah responden sebanyak 13 orang diperoleh nilai SKM Surat Izin Kerja Perekam Medis adalah sebesar 89,00 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.21 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Kerja Perekam Medis

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	4,00	-	-	6,00
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	3,00	-	-	5,75
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	4,00	4,00	3,00	-	-	-	4,00	-	4,00	-	-	5,75
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	3,50	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	4,00	-	-	5,88
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	3,00	-	-	5,75
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	3,00	-	-	5,75
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	4,00	-	-	6,00
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	4,00	3,75	3,00	-	-	-	4,00	-	4,00	-	-	5,69
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	4,00	4,00	3,75	3,00	-	-	-	4,00	-	4,00	-	-	5,69
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,60	3,55	3,56	3,30	-	-	-	3,60	-	3,30	-	-	
Nilai SKM		90,00	88,75	89,00	82,50	-	-	-	90,00	-	82,50	-	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	2,00	4,00	1,00	-	-	-	3,00	-	2,00	-	-	

22. Surat Izin Kerja Radiografer

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Kerja Radiografer dengan jumlah responden sebanyak 25 orang adalah sebesar 86,2 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.22 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,00 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Kerja Radiografer

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	3,60	4,00	-	4,00	3,00	-	3,00	4,00	-	3,33	-	4,99
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	3,80	4,00	-	3,00	4,00	-	3,00	4,00	-	3,33	-	5,03
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	3,60	4,00	-	4,00	3,00	-	3,00	4,00	-	3,33	-	4,99
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	4,00	4,00	-	4,00	4,00	-	4,00	4,00	-	3,67	-	5,53
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	3,80	4,00	-	4,00	3,00	-	3,00	4,00	-	3,67	-	5,09
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	3,80	4,00	-	4,00	4,00	-	3,00	4,00	-	3,67	-	5,29
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	4,00	4,00	-	4,00	3,00	-	3,00	4,00	-	3,67	-	5,13
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	3,80	3,50	-	3,00	4,00	-	3,00	4,00	-	3,67	-	4,99
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	3,60	3,00	-	3,00	4,00	-	3,00	4,00	-	3,67	-	4,85
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	3,40	3,45	-	3,30	3,20	-	2,80	3,60	-	3,21	-	
Nilai SKM		-	85,00	86,25	-	82,50	80,00	-	70,00	90,00	-	80,25	-	
Jumlah rata-rata responden		-	5,00	2,00	-	1,00	3,00	-	8,00	3,00	-	3,00	-	

23. Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris dengan jumlah responden sebanyak 8 orang adalah sebesar 90,00 masuk dalam kategori “Sangat Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel 4.23 dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan yaitu sebesar 4,00 atau berada pada kategori Sangat Baik.

Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	4,00	-	-	-	-	4,00	-	4,00	4,00	-	8,00
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	4,00	-	-	-	-	4,00	-	4,00	4,00	-	8,00
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	4,00	-	-	-	-	3,40	-	4,00	4,00	-	7,70
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	3,60	-	-	-	-	3,18	-	3,60	3,60	-	
Nilai SKM		-	-	90,00	-	-	-	-	79,50	-	90,00	90,00	-	
Jumlah rata-rata responden		-	-	1,00	-	-	-	-	5,00	-	1,00	1,00	-	

24. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian dengan jumlah responden sebanyak 18 orang adalah sebesar 86,00 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan yaitu sebesar 4,00 dan 3,82 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	10,82
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	10,82
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	10,82
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	12,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	11,82
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	11,82
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	11,82
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	4,00	-	-	11,82
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	4,00	3,82	-	-	-	-	-	-	-	3,00	-	-	10,82
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,30	3,44	-	-	-	-	-	-	-	3,50	-	-	
Nilai SKM		82,50	86,00	-	-	-	-	-	-	-	87,50	-	-	
Jumlah rata-rata responden		1,00	17,00	-	-	-	-	-	-	-	1,00	-	-	

25. Surat Izin Kerja Teknisi Gigi

Nilai SKM pelayanan Surat Izin Kerja Teknisi Gigi dengan jumlah responden sebanyak 3 orang adalah sebesar 86,7 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dari unsur ke-1 sampai unsur ke - 8 yaitu sebesar 4,00 dan 3,6 dan nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan ke-9 (sarana dan prasarana) yaitu sebesar 3,3 atau berada pada kategori Baik.

Surat Izin Kerja Teknisi Gigi

No	Unsur Pelayanan	Bulan													
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata	
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	3,67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-3,67	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	3,67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-3,67	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,00	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,00	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,00	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,00	
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,00	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,00	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	3,33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-3,33	
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	3,47	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Nilai SKM		-	-	86,75	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Jumlah rata-rata responden		-	-	3,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

26. Pencabutan Izin Reklame

Nilai SKM Pencabutan Izin Reklame dari responden sebanyak 2 orang adalah sebesar 85,00 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan yaitu sebesar 4,00 atau berada pada kategori Baik.

Pencabutan Izin Reklame

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	-	-	-	3,00	-	-	-	-	-	-	-	-3,00
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	-	-	-	-	3,50	-	-	-	-	-	-	-	-3,50
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-4,00
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-4,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-4,00
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-4,00
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-4,00
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	-	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	-4,00
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	-	-	-	3,50	-	-	-	-	-	-	-	-3,50
Nilai Indeks Unit Pelayanan		-	-	-	-	3,40	-	-	-	-	-	-	-	
Nilai SKM		-	-	-	-	85,00	-	-	-	-	-	-	-	
Jumlah rata-rata responden		-	-	-	-	2,00	-	-	-	-	-	-	-	

27. Pencabutan Izin Praktik

Nilai SKM Pencabutan Izin Praktik dari responden sebanyak 73 orang adalah sebesar 78,7 masuk dalam kategori “Baik” sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini. Nilai tertinggi terdapat pada semua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,00. dan 3,33 atau berada pada kategori Baik.

Pencabutan Izin Praktik

No	Unsur Pelayanan	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,50	3,86	4,00	3,33	3,31	-	3,33	3,33	4,00	3,33	3,33	-	4,42
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya	3,50	3,86	4,00	3,44	3,54	-	3,11	3,33	4,00	3,33	3,33	-	4,43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,50	3,43	4,00	3,78	3,38	-	2,89	3,33	4,00	3,33	3,00	-	4,33
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	2,67	4,00	4,00	3,00	4,00	-	4,71
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,00	3,86	4,00	4,00	3,54	-	3,33	3,33	4,00	3,00	3,33	-	4,55
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,00	3,86	4,00	4,00	3,31	-	3,33	3,33	4,00	3,33	3,33	-	4,56
7	Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,00	3,86	4,00	4,00	3,54	-	3,11	3,33	4,00	3,33	3,33	-	4,56
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,50	3,86	4,00	3,00	3,69	-	3,33	3,33	4,00	3,33	4,00	-	4,51
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,50	3,43	3,00	3,44	3,08	-	3,33	3,33	4,00	3,33	4,00	-	4,31
Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,35	3,42	3,50	3,29	3,13	-	2,83	3,04	3,60	2,91	3,15	-	
Nilai SKM		83,75	85,50	87,50	82,25	78,25	-	70,75	76,00	90,00	72,75	78,75	-	
Jumlah rata-rata responden		4,00	7,00	1,00	9,00	13,00	-	9,00	9,00	15,00	3,00	3,00	-	

Meskipun nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 telah mencapai 81,55, tetapi tetap perlu ditingkatkan dari penerima layanan terkait unsur-unsur pelayanan, diantaranya :

- 1) Waktu Penyelesaian yang masih perlu ditingkatkan terutama dalam kaitan dengan lamanya waktu penyampaian rekomendasi teknis/peninjauan lapangan dari SOPD teknis kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya;
- 2) Sarana dan Prasarana, harus lebih tingkatkan lagi agar mutu pelayanan menjadi lebih baik.
- 3) Kompetensi Petugas d

Indikator tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja adalah :

1. Waktu penyelesaian,
2. Sarana dan Prasarana
3. Kompetensi petugas

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1 Kesimpulan

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparaturnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sangat diharapkan. Dan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan. Untuk itu, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti. Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 85.5 atau berada pada kategori “B” atau kinerja pelayanan “BAIK”.
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya antara lain mengharapkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya meningkatkan pelayanan yang diselenggarakannya.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya berada pada unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, perilaku petugas dan kompetensi petugas. Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparaturnya pemerintah, khususnya aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota.

1.2 Rekomendasi

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan di atas, maka dapat disusun beberapa rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya, yaitu

1. Persyaratan

- a. Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan melalui pemanfaatan teknologi informasi berupa melakukan penyimpanan dokumen persyaratan yang telah masuk secara elektronik, sehingga bagi pemohon yang melakukan perpanjangan izin, persyaratan yang telah terekam tidak perlu dilampirkan lagi.

2. Prosedur

- a. Melakukan sosialisasi mengenai pelayanan perizinan yang berlaku di DPMPTSP Kota Palangka Raya kepada pelaku usaha di kota Palangka Raya, sehingga akan meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat untuk mengurus perizinan sesuai dengan jenis usahanya.
- b. Perlu lebih ditingkatkan kepatuhan terhadap mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya.
- c. Melaksanakan perbaikan pada sistem informasi manajemen pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Palangka Raya sehingga kinerja pelayanan dan pelaporan dapat lebih meningkat.

3. Waktu penyelesaian

- a. Perlu dilakukan percepatan proses pelayanan terutama dengan penetapan jangka waktu rekomendasi teknis/peninjauan lapangan dari SOPD teknis terkait.
- b. Pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan yang berlaku di DPMPTSP Kota Palangka Raya.

4. Perilaku dan kompetensi petugas

- a. Perlu ditetapkan standar etika pelayanan pada petugas loket dalam memberikan pelayanan.
- b. Petugas memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan dengan ramah dan simpatik.
- c. Menganggarkan setiap tahun didalam DPA SOPD Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya untuk peningkatan kompetensi petugas seperti pelatihan, magang dan kegiatan inhouse training bagi petugas pelayanan sehingga akan meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.