



Dinas  
**pmtsp**  
DINAS PENANAMAN MODAL &  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



**panrb**  
KEMENTERIAN  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI



KEMENTERIAN INVESTASI/  
BKPM

Maret 2025

# Laporan Hasil Survei Kepuasan masyarakat

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI GORONTALO  
Triwulan I  
Januari - Maret 2025



# DAFTAR ISI LAPORAN SURVEI

## BAB I

### PENDAHULUAN

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Latar Belakang               | 03 |
| Maksud dan Tujuan            | 05 |
| Landasan Hukum               | 06 |
| Pertanyaan Terkait Kuesioner | 07 |

## METODOLOGI SURVEI

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Metodologi Survei                 | 08 |
| Profil DPMPTSP Provinsi Gorontalo | 11 |
| Fungsi DPMPTSP Provinsi Gorontalo | 12 |

## BAB II

## BAB III

### HASIL SURVEI

|  |    |
|--|----|
| Profil Responden                         | 13 |
| Indeks Kepuasan masyarakat Per Indikator | 19 |
| Kelebihan dan Kekurangan Survei          | 27 |
| Tindak Lanjut Survei                     | 29 |

## LAMPIRAN

|                  |    |
|------------------|----|
| Profil Responden | 30 |
| Data Survei      | 36 |
| Foto Pendukung   | 43 |

## BAB IV

# RINGKASAN EKSEKUTIF

## Survey Kepuasan masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka: (1) Mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo, (2) Mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan

penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dan (3) Menyusun rekomendasi kebijakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan periode Triwulan I Tahun 2025 yang diperoleh melalui SKM, (4) Mengevaluasi tindak lanjut pelaksanaan rekomendasi yang telah disampaikan melalui SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024.

SKM tahun 2025 direncanakan akan dilaksanakan sebanyak 4 (empat) periode, yaitu Januari – Maret Periode Triwulan I; April – Juni Periode Triwulan II; Juli – September Periode Triwulan III dan Oktober – Desember Periode

Triwulan IV. SKM Periode Triwulan I Januari – Maret memperoleh Indeks SKM dengan nilai 96,27 tergolong dalam Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK. Nilai IKM ini jika dibandingkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan IV Oktober-Desember tahun 2024 menunjukkan skor sebesar 98,97 atau dengan predikat SANGAT BAIK. IKM Triwulan I 2025 ini mengalami penurunan sebesar 2,70 point, namun jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2024 IKM Januari-Maret sebesar 95,94 atau meningkat 0,33 point.

Perbandingan IKM Triwulan IV Tahun 2024 (Periode Oktober – Desember) dengan IKM Triwulan I Tahun 2025 setiap unsur pelayanan mulai dari U1 sampai dengan U9 mengalami penurunan, namun jika dibandingkan dengan nilai unsur-unsur penilaian pada periode Triwulan I Tahun 2024 dan Triwulan I Tahun 2025 semua unsur pelayanan mendapat nilai sangat baik dan unsur pelayanan yang mengalami peningkatan adalah (U6) Kecepatan proses pelayanan dan unsur perilaku/sikap petugas (U7).



# KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Puji Syukur patut kita persembahkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan perkenanNYA, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2025, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu.

Puji Syukur patut kita persembahkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan perkenanNYA, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2025, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu.

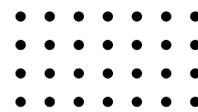
Nilai IKM perlu terus dipertahankan terutama terhadap unsur-unsur penilaian yang tergolong tinggi. Perbaikan masih perlu dilakukan pada unsur-unsur yang tergolong belum optimal. Oleh karena itu, kami bertekad untuk terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap seluruh jenis layanan yang menjadi tugas dinas selaku Organisasi Pemerintah Daerah di lingkungan Provinsi Gorontalo.

Dengan tersusunnya Laporan SKM periode Semester I Tahun 2025, kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh Tim Penyusun yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan SKM. Laporan ini akan menjadi acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan PMPTSP Provinsi Gorontalo dalam mempertahankan kualitas pelayanan, Terima Kasih.

## ***DPMPTSP PROVINSI GORONTALO TERDEPAN DALAM PELAYANAN***

Gorontalo, Maret 2025  
**Sultan Kalupe**

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
PTSP Provinsi Gorontalo**



# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 LATAR BELAKANG

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

Dalam mengejawantahkan amanah UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



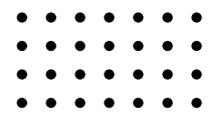
Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk meningkatkan daya saing Provinsi Gorontalo secara nasional maupun internasional, Dinas Penanaman Modal dan PTSP terus berinovasi dalam pelayanan dan meningkatkan kerja sama dengan berbagai pihak terkait. Langkah ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam pembangunan ekonomi Provinsi Gorontalo dan kesejahteraan masyarakatnya. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Gorontalo dapat melakukan beberapa langkah berikut:

- **Memperbaiki sistem pelayanan:** Dinas Penanaman Modal dan PTSP dapat meningkatkan sistem layanan yang sudah ada, seperti dengan menerapkan digitalisasi dan memperkenalkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan izin usaha atau investasi.
- **Peningkatan sumber daya manusia:** para pejabat fungsional yang bekerja pada Dinas penanaman modal dan PTSP Provinsi Gorontalo perlu diberikan pelatihan dan pendidikan yang memadai untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik dan efektif.
- **Mempercepat proses pelayanan:** Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dapat mempercepat proses pelayanan dengan memperbaiki sistem pengajuan izin usaha atau investasi yang lebih efektif dan efisien.
- **Meningkatkan transparansi:** Dinas Penanaman Modal dan PTSP dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai proses pengajuan izin usaha atau investasi serta status permohonan yang diajukan oleh masyarakat.
- **Menjalin kerja sama dengan instansi lain:** Dinas Penanaman Modal dan PTSP dapat menjalin kerja sama dengan instansi lain seperti Dinas Perizinan, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro serta instansi terkait lainnya, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik dan efektif.
- **Penggunaan teknologi informasi:** Dinas Penanaman Modal dan PTSP perlu mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan mengajukan permohonan secara online.

Dengan melakukan langkah-langkah di atas, diharapkan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat yang memerlukan layanan mereka.

Untuk mendukung kemajuan pelayanan yang optimal, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo akan mengadakan survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi serta memperoleh penilaian dari masyarakat mengenai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.



Hasil dari survei Kepuasan masyarakat akan digunakan sebagai komponen penilaian dalam lembar kerja evaluasi Zona Integritas (ZI). Survei ini dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada pengguna atau stakeholder dari entitas organisasi pemberi layanan yang akan dievaluasi. Pengguna atau stakeholder diminta untuk mengisi kuisisioner yang telah disiapkan sebagai bagian dari proses evaluasi integritas.

Pentingnya melaksanakan Survei Kepuasan masyarakat (SKM) sebagai persiapan untuk pengusulan Zona Integritas adalah agar Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dapat mengevaluasi kinerja dan reputasi lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei ini juga berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi masalah internal dan meningkatkan tata kelola pelayanan. Dengan melaksanakan survei secara berkala, Dinas ini dapat menilai keberhasilan program integritas yang telah diterapkan.

## 1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

### TUJUAN UTAMA

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo pada Triwulan IV Tahun 2024, yang mencakup periode Oktober hingga Desember. Melalui survei ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai kelebihan maupun kekurangan dalam penyelenggaraan layanan PTSP yang berlangsung selama periode tersebut. Hasil identifikasi ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi kebijakan yang bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan DPMPTSP Provinsi Gorontalo, sehingga dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

### TUJUAN LAIN

Hasil survei ini digunakan sebagai dasar dalam penetapan kebijakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan serta penyelenggaraan PTSP. Selain itu, survei ini juga menjadi sumber informasi bagi masyarakat terkait prosedur dan kualitas pelayanan, sehingga dapat diperoleh umpan balik yang konstruktif. Di sisi lain, hasil survei menjadi acuan sekaligus motivasi bagi SDM pelayanan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan PTSP secara berkesinambungan.

## 1.3 LANDASAN HUKUM

| No | Undang - undang   |
|----|---|
| 1. | Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.   |
| 2. | Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  |
| 3. | Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.  |
| 4. | Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.  |
| 5. | Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP yang telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP. |



## 1.4 PERTANYAAN TERKAIT KUESIONER

Pertanyaan yang disajikan berupa pertanyaan yang terkait dengan jenis pelayanan, data demografi responden dan list pertanyaan yang berhubungan dengan

**Tabel 1.2** Angket Kuesioner yang menyesuaikan PERMEN PAN & RB No. 14 Tahun 2017

| Item Kuisisioner | Keterangan                              |
|------------------|---|
| U1               | Persyaratan                             |
| U2               | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          |
| U3               | Waktu Penyelesaian                      |
| U4               | Biaya/Tarif                             |
| U5               | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      |
| U6               | Kompetensi Pelaksana                    |
| U7               | Perilaku Pelaksana                      |
| U8               | Sarana dan Prasarana                    |
| U9               | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |

# BAB II

## Metodologi Survei

### 2.1 METODOLOGI SURVEI

Metode survei mencakup berbagai pendekatan yang diterapkan dalam pelaksanaan penelitian, mulai dari pemilihan sampel, teknik pengumpulan data, hingga proses analisis data. Tujuan utama dari survei ini adalah memperoleh informasi yang akurat dan representatif mengenai populasi atau kelompok tertentu<sup>1</sup>.



Pelaksanaan survei dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti wawancara tatap muka, wawancara telepon, kuesioner tertulis, atau survei daring. Penting juga untuk menerapkan metode pengambilan sampel yang tepat agar data yang dikumpulkan dapat mencerminkan populasi yang diteliti dengan akurat<sup>2</sup>.

Dalam survei terkait Indeks Kepuasan Masyarakat, kami memulai dengan mendistribusikan kuesioner yang diisi oleh responden setelah mereka selesai menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.

#### 2.1.1 Target Populasi

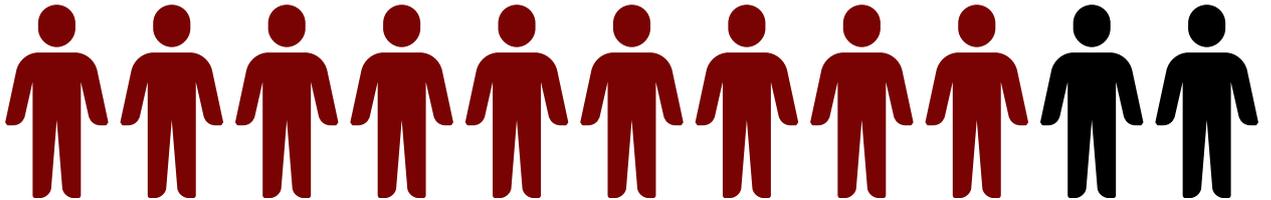
Populasi target dalam survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo terdiri dari berbagai pihak terkait, termasuk pengusaha, investor, pejabat pemerintah, serta masyarakat umum yang melakukan pengajuan izin atau menerima layanan di DPM PTSP. Survei ini bertujuan untuk menjangkau opini dari beragam kelompok yang memiliki keterlibatan langsung dengan pelayanan publik di instansi tersebut. Sebanyak 123 responden berhasil menyelesaikan kuesioner secara lengkap, memberikan pandangan yang representatif mengenai indeks kepuasan masyarakat di lingkungan layanan DPM PTSP.

Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2011). Survey methodology. John Wiley & Sons.

Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method. John Wiley & Sons

## 2.1.2 Penentuan Sampel

Dalam pelaksanaan survei ini, seluruh populasi diikutsertakan tanpa dilakukan pemilihan sampel. Mengingat lebih efektif untuk melibatkan seluruh populasi, yang terdiri dari pengusaha, investor, pejabat pemerintah, pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, serta masyarakat umum yang telah melalui proses perizinan atau pelayanan di lembaga tersebut.

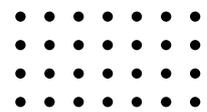


Dalam survei kepuasan masyarakat ini, seluruh populasi dilibatkan dengan harapan hasil yang diperoleh dapat mencerminkan pandangan yang lebih komprehensif dan representatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan melibatkan berbagai kalangan, survei ini memungkinkan identifikasi beragam perspektif dan pengalaman yang mungkin tidak terlihat jika hanya menggunakan metode pemilihan sampel.

## 2.1.3 Metode Analisis

Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang tersedia di unit satuan kerja yang melakukan pembangunan Zona Integritas (ZI). Bidang layanan dibagi menjadi layanan perizinan dan layanan penanaman modal. Responden survei adalah masyarakat pengguna layanan publik dan/atau pemangku kepentingan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit pelayanan. Responden yang diutamakan adalah pengguna layanan yang baru saja selesai menerima pelayanan saat survei dilaksanakan (On The Spot) atau yang telah selesai menerima layanan dalam jangka waktu tiga bulan sebelum pengusulan kepada Tim Penilai Nasional (TPN). Jenis layanan pada periode Januari hingga Maret 2025 adalah sebagai berikut:

- **Konsultasi dan kebutuhan data/informasi**
- **Urusan pengurusan izin usaha**
- **Dan permohonan khusus**



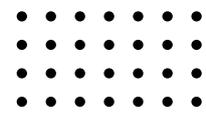
## 2.1.4 Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan melalui proses pengumpulan dan penghitungan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Kuesioner ini dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, khususnya yang melibatkan lembaga publik. Responden diminta menjawab serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Jawaban tersebut kemudian diberikan skor yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Skor ini menjadi indikator penting dalam penilaian IKM di wilayah terkait.

**Tabel 2.1 Rumus Pencacahan**

|                          |   |  |
|--------------------------|---|--|
| U1 s.d. U9               | = | Unsur - Unsur SKM  |
| NRR                      | = | Nilai Rata - Rata  |
| IKM                      | = | Indeks Kepuasan Masyarakat                                 |
| *)                       | = | Jumlah NRR SKM Tertimbang                                  |
| **)                      | = | Jumlah NRR Tertimbang x 25                                 |
| NRR Per Unsur            | = | Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi |
| NRR Tertimbang Per Unsur | = | NRR Per Unsur x 0,111                                      |

Untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif. Persepsi responden diukur menggunakan skala penilaian 1 hingga 4, di mana skor 1 menunjukkan tingkat kepuasan terendah terhadap pelayanan yang diterima, sementara skor 4 mencerminkan kepuasan tertinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memantau perubahan IKM, data disajikan dalam bentuk skoring atau angka absolut yang diukur setiap triwulan. Perhitungan IKM berdasarkan kuesioner dilakukan melalui beberapa tahap, mulai dari pengumpulan data, penghitungan skor rata-rata per responden, hingga penggabungan skor menjadi indeks keseluruhan. Proses ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Gorontalo dari waktu ke waktu.



Tabel 2.2 Skala Nilai

| Mutu Pelayanan  | Nilai         |
|-----------------|---------------|
| A (Sangat Baik) | 88.31 - 100   |
| B (Baik)        | 76.31 - 88.30 |
| C (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60 |
| D (Tidak Baik)  | 25.00 - 64.99 |

## 2.1 PROFIL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI GORONTALO

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022. Sebelumnya, dinas ini dikenal sebagai Dinas Penanaman Modal, Energi Sumber Daya Mineral, dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo sesuai dengan Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2016. Nama Dinas ini diubah untuk menyesuaikan dengan tugas dan fungsinya, yang mencakup pelayanan terpadu satu pintu dan urusan penanaman modal. Tujuan dari perubahan ini adalah untuk membantu Gubernur dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan di bidang tersebut.



## 2.2 FUNGSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI GORONTALO

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo meliputi beberapa hal, antara lain:

- Menyusun perencanaan, melaksanakan, mengatur, memfasilitasi, mengkoordinasikan, dan menetapkan kebijakan teknis di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Menciptakan kondisi usaha yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Melakukan promosi Penanaman Modal dan pemberian izin, baik di dalam negeri maupun di luar negeri, guna menarik minat investor asing dan dalam negeri;
- Mengendalikan pelaksanaan kegiatan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Memantau dan mengevaluasi program di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta melaksanakan pembinaan administrasi kepegawaian dan pembiayaan perlengkapan di lingkungan Dinas tersebut



# BAB III

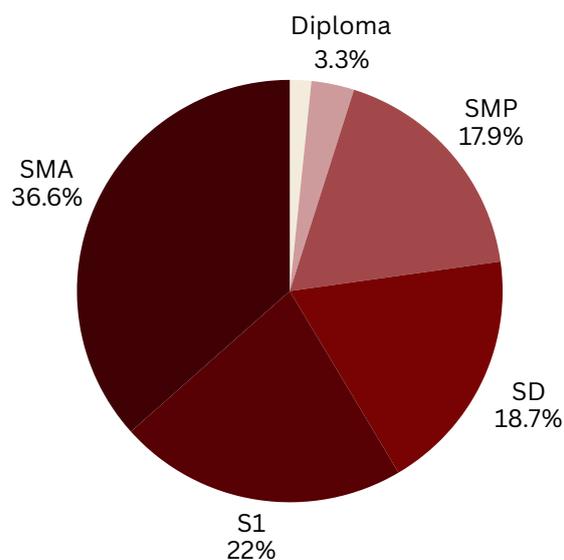
## Hasil Survei

### 3.1 PROFIL RESPONDEN

Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai profil responden yang terlibat dalam survei ini. Profil responden mencakup berbagai aspek yang relevan, seperti Nama Pemohon, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Alamat, Sektor Perizinan yang diurus, serta Jenis Pelayanan yang diterima. Pemahaman terhadap profil responden sangat penting untuk memberikan konteks yang lebih jelas mengenai hasil survei, serta untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan keberagaman dan representasi yang tepat dari populasi yang disurvei.

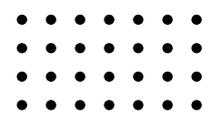


#### 3.1.1 Pendidikan Responden



Gambar 3.1 Persentase Pendidikan Responden

Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA dengan jumlah 45 orang. Responden berpendidikan SD berjumlah 23 orang, diikuti oleh mereka yang berpendidikan S1 sebanyak 27 orang. Responden dengan latar belakang SMP mencapai 22 orang, sementara mereka yang memiliki gelar Diploma dan S2 masing-masing berjumlah 4 dan 2 orang.



Berdasarkan data pendidikan responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelaku usaha memiliki latar belakang pendidikan di tingkat SMA, yang menunjukkan pemahaman yang baik tentang prosedur dan kualitas pelayanan publik. Keberagaman latar belakang pendidikan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.

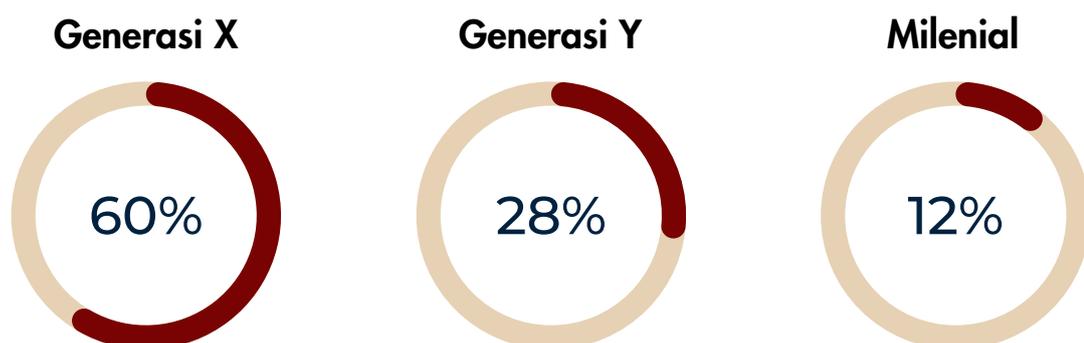
Menurut Survei FEB UI, menunjukkan bahwa 40% pemilik usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia merupakan lulusan SMA, serta memberikan gambaran tentang tantangan dan perkembangan digitalisasi dalam sektor UKM..

Sumber: Tempo 2023

### 3.1.2 Kelompok Umur Responden

Dalam analisis demografis responden, kelompok umur menjadi salah satu faktor penting yang dapat memberikan wawasan mengenai karakteristik dan perspektif mereka. Pemahaman tentang distribusi usia responden tidak hanya membantu dalam menggambarkan profil peserta survei, tetapi juga berkontribusi pada pemahaman bagaimana pengalaman hidup dan tahap perkembangan individu dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

- Generasi X: Usia 40-56 tahun Keatas (74 responden)
- Generasi Y: Usia 30-39 tahun (34 responden)
- Millennial: Usia di bawah 30 tahun (15 responden)



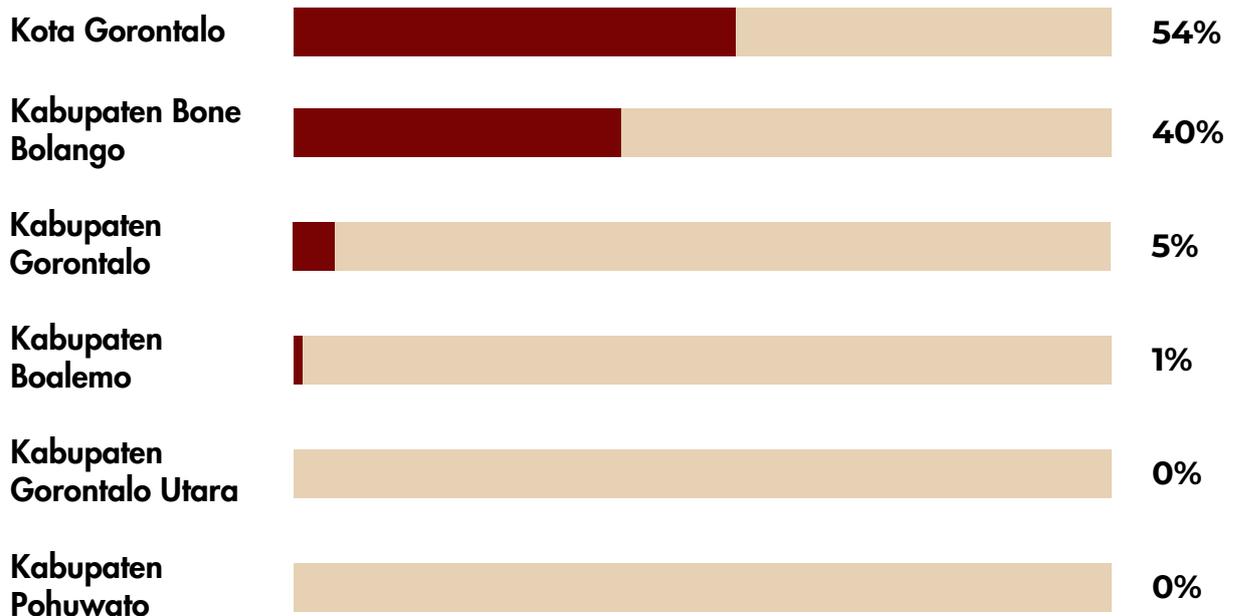
**Gambar 3.2 Persentase Kelompok Umur Responden**

Distribusi kelompok umur responden menunjukkan bahwa mayoritas berasal dari Generasi X, dengan 74 responden berusia antara 40 hingga 56 tahun ke atas. Generasi Y, yang mencakup individu berusia antara 30 hingga 39 tahun, terdiri dari 34 responden. Sementara itu, kelompok Millennial di bawah usia 30 tahun hanya mencakup 15 responden. Keberagaman dalam rentang usia ini memberikan wawasan tentang variasi pengalaman dan perspektif terhadap kualitas pelayanan publik di antara para responden.

### 3.1.2 Domisili Responden



Dalam analisis data yang diperoleh dari survei mengenai domisili responden, penting untuk memahami distribusi partisipasi di berbagai daerah. Data yang disajikan memberikan gambaran jelas tentang jumlah responden dari masing-masing wilayah, termasuk Kota Gorontalo dan kabupaten-kabupaten sekitarnya. Dengan informasi ini, DPMPTSP dapat mengevaluasi tingkat keterlibatan masyarakat dalam survei serta mengidentifikasi daerah mana yang memiliki respons lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut adalah ringkasan hasil dari data tersebut.

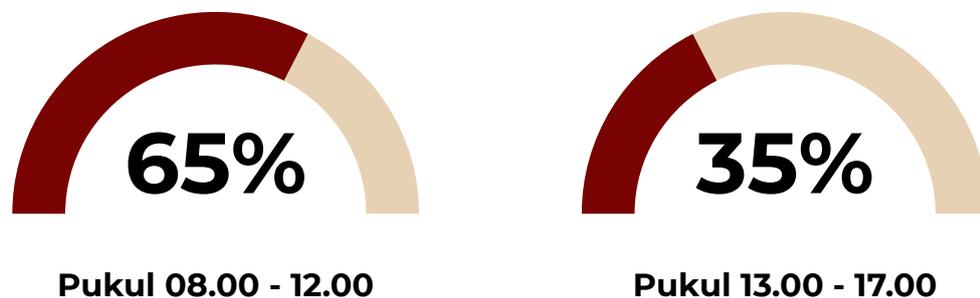


Gambar 3.3 Persentase Domisili Responden

Berdasarkan data rekapitulasi domisili responden yang mengisi survei, diketahui bahwa Kota Gorontalo memiliki jumlah responden tertinggi, yaitu **66 orang atau 54%** dari total responden. Diikuti oleh **Kabupaten Bone Bolango dengan 50 responden**. Sementara itu, **Kabupaten Gorontalo mencatatkan hanya 6 responden**, dan **Kabupaten Boalemo serta Kabupaten Pohuwato masing-masing memiliki satu dan nol responden**. Hal ini menunjukkan bahwa Kota Gorontalo dan Bone Bolango menjadi daerah dengan partisipasi yang lebih signifikan dalam survei kepuasan masyarakat dibandingkan dengan kabupaten lainnya.

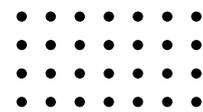
### 3.1.3 Jam Kedatangan Responden

Dalam survei ini, pencatatan jam kedatangan responden menjadi aspek penting untuk menganalisis pola partisipasi. Dengan mengetahui waktu kedatangan, DPMPTSP dapat mengevaluasi efektivitas jadwal pelayanan dan mengidentifikasi waktu-waktu puncak ketika masyarakat menggunakan layanan. Data ini tidak hanya memberikan wawasan tentang kebiasaan masyarakat dalam berpartisipasi, tetapi juga membantu dalam perencanaan pelayanan yang lebih optimal di masa mendatang.



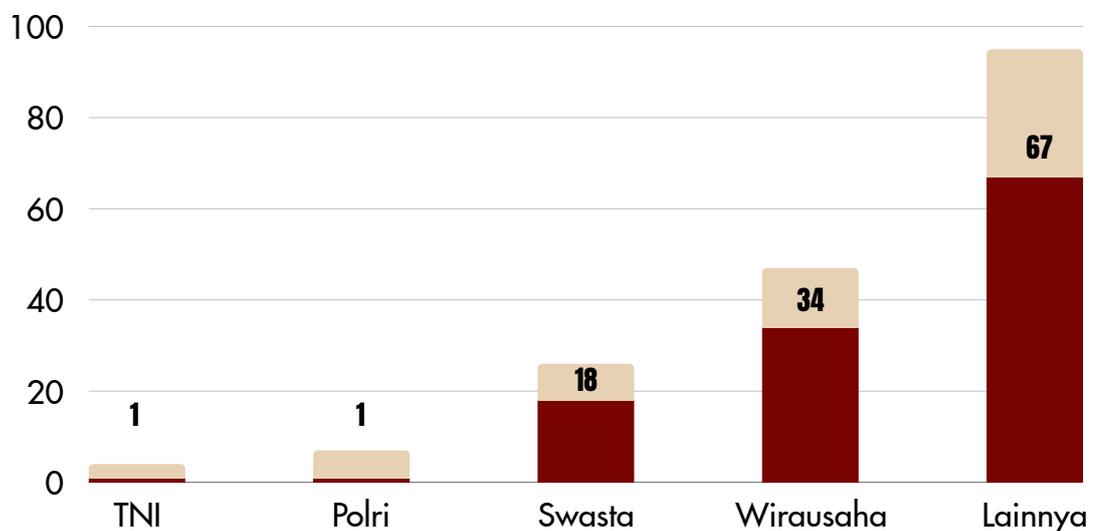
**Gambar 3.4 Persentase Jam Kedatangan Responden**

Berdasarkan hasil survei, periode pagi antara pukul 08.00 hingga 12.00 mencatatkan jumlah responden tertinggi, yaitu sebanyak 80 orang. Sementara itu, pada periode sore antara pukul 13.00 hingga 17.00, jumlah responden menurun menjadi 43 orang. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pagi lebih efektif dalam menarik partisipasi masyarakat, yang dapat menjadi pertimbangan bagi DPMPTSP dalam merencanakan pelayanan di masa mendatang.



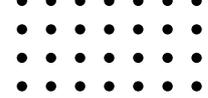
### 3.1.4 Pekerjaan Responden

Analisis terhadap pekerjaan responden yang datang mengurus izin di DPMPTSP menjadi sangat penting. Jenis pekerjaan para pelaku usaha memberikan wawasan tentang latar belakang profesional mereka dan sektor-sektor ekonomi yang terlibat dalam proses perizinan. Informasi ini tidak hanya membantu memahami dinamika kewirausahaan di daerah, tetapi juga berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelayanan yang spesifik sesuai karakteristik pelaku usaha tersebut.



Gambar 3.5 Persentase Pekerjaan Responden

Berdasarkan data mengenai jenis pekerjaan responden yang datang mengurus izin di DPMPTSP, diketahui bahwa mayoritas pelaku usaha berasal dari sektor wirausaha, dengan jumlah mencapai 34 orang. Sektor swasta juga menunjukkan partisipasi signifikan dengan 18 responden. Di sisi lain, jumlah responden dari **PNS, TNI, dan POLRI sangat rendah, masing-masing hanya 2, 1, dan 1 orang**. Selain itu, terdapat kategori "**lainnya**" yang mencatatkan angka tertinggi yaitu **67 orang**. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha yang terlibat dalam proses perizinan adalah individu di luar sektor formal atau pemerintahan, menandakan pentingnya perhatian terhadap kebutuhan dan tantangan mereka dalam pelayanan perizinan.



### 3.1.4 Jenis Layanan yang Digunakan

Analisis terhadap jenis layanan yang digunakan oleh responden menjadi aspek penting untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelaku usaha yang datang ke DPMPTSP. Data mengenai pengurusan izin, konsultasi, dan pengaduan memberikan gambaran bagaimana masyarakat memanfaatkan layanan yang tersedia. Dengan informasi ini, DPMPTSP dapat mengevaluasi efektivitas layanan serta merancang strategi untuk meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat dalam proses perizinan.

| JENIS PELAYANAN | JUMLAH | CONTOH KEGIATAN   |
|-----------------|--------|---|
| PENGURUSAN IZIN | 114    | izin kuliner, kios , umkm, izin lingkungan, nib, sipa, perpanjangan, sipa dan oss |
| KONSULTAS       | 7      | Konsultasi LKPM, Izin Usaha, Dan layanan Lainnya                                  |
| INFORMASI       | 2      | permohonan, perbaikan dokumen pengaduan,  |

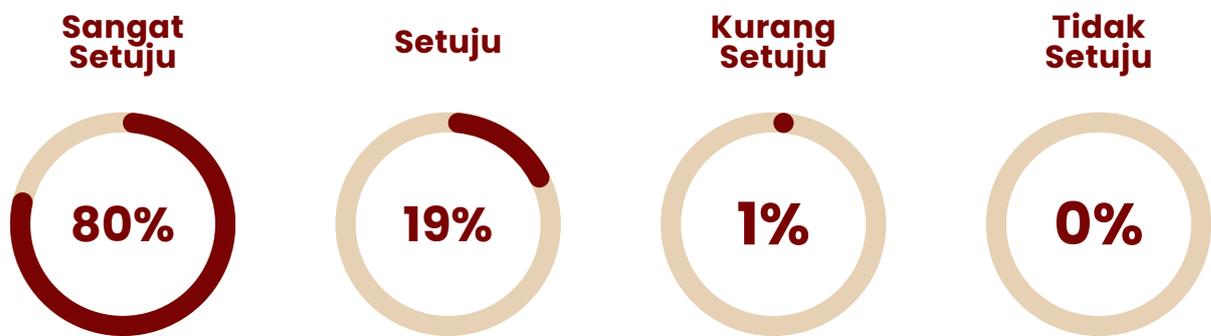
Berdasarkan tabel tersebut, terdapat tiga jenis layanan yang dimanfaatkan responden di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo selama Triwulan I tahun 2025. Layanan pengurusan izin paling banyak digunakan, dengan 114 responden. Layanan konsultasi digunakan oleh 7 responden, sementara layanan pengaduan hanya dimanfaatkan oleh 2 responden. Data ini menunjukkan bahwa kebutuhan utama pelaku usaha adalah proses pengurusan izin.

Layanan konsultasi meliputi informasi umum, syarat usaha, validasi dokumen, dan koordinasi dengan petugas terkait prosedur pengajuan izin usaha. Sementara itu, layanan pengurusan izin mencakup berbagai jenis izin seperti NIB, izin lingkungan, PBF, izin usaha, AKDP, UJPTL, OSS, pengambilan izin, STKA, dan RKL RPL. Layanan ini sangat penting bagi pengusaha untuk memperoleh izin usaha secara legal sesuai peraturan yang berlaku.

## 3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER INDIKATOR

### 3.2.1 Kesesuaian Jenis Pelayanan dengan Persyaratan.

Indikator ini mencatat skor sebesar 3.772, yang menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan di unit tersebut dinilai sangat baik. Skor ini mencerminkan bahwa petugas menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan jujur dan profesional. Keberhasilan ini menggambarkan kualitas tinggi pelayanan publik, di mana petugas beroperasi dengan etika dan integritas yang tinggi, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan.



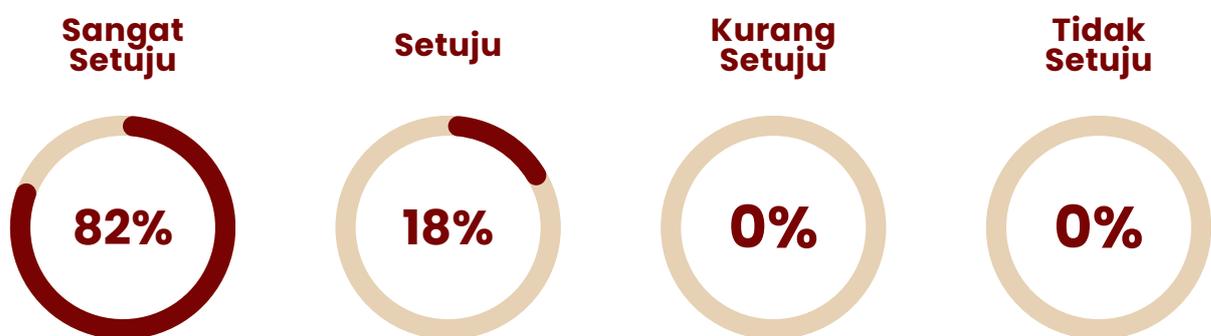
Gambar 3.6 Indikator SKM U1

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo, mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap kesesuaian jenis pelayanan dengan persyaratan yang berlaku. Secara spesifik, **80% responden menyatakan sangat setuju** dan **19% setuju bahwa jenis pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.**

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan telah memenuhi standar dan ketentuan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Hanya **1% responden yang kurang setuju, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju.** Data ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan berjalan efektif dan memuaskan, namun tetap menjadi sinyal bagi Dinas untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

## 3.2.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Indikator ini mencatat skor sebesar 3.821, yang menunjukkan kemudahan proses pelayanan dinilai sangat baik. Skor tinggi tersebut mencerminkan bahwa masyarakat merasakan prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo berjalan lancar, tidak rumit, dan memudahkan pemenuhan persyaratan. Hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi serta menunjukkan komitmen Dinas dalam menyediakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



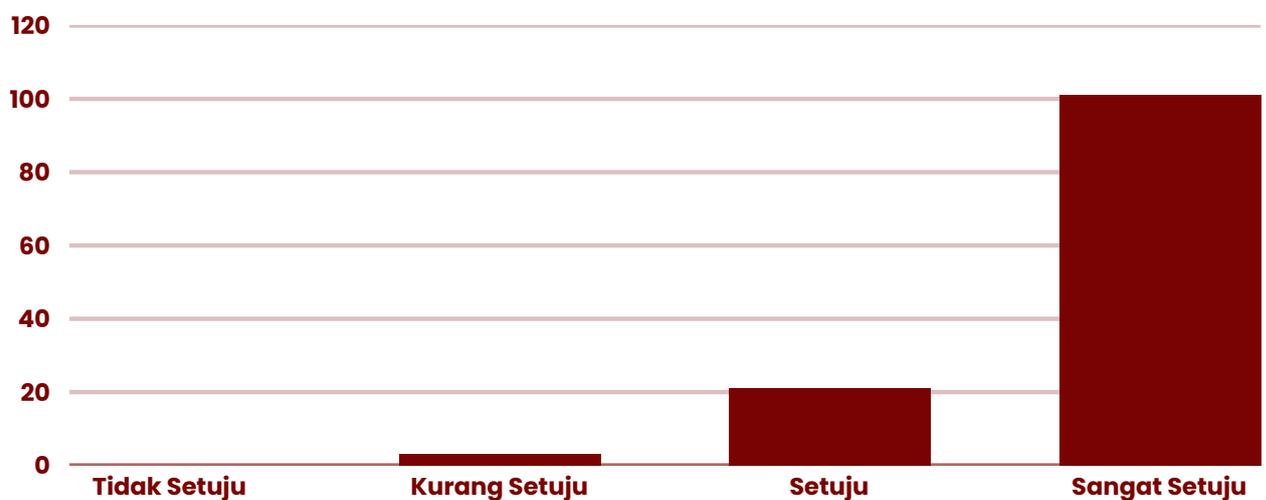
Gambar 3.7 Indikator SKM U2

Indikator ini mencatat bahwa sebanyak **82% responden sangat setuju** dan **18% responden setuju**, bahwa jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, sedangkan tidak ada responden yang kurang setuju atau tidak setuju. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat terhadap kesesuaian jenis pelayanan dengan persyaratan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.

Kepuasan ini menggambarkan bahwa prosedur dan persyaratan pelayanan telah dijalankan secara efektif, transparan, dan memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya tepat sasaran tetapi juga mencerminkan komitmen Dinas dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

### 3.2.3 Kecepatan Proses Pelayanan

Indikator ini memiliki skor sebesar 3.813, yang menunjukkan kinerja sangat baik. Hal ini menandakan bahwa kecepatan proses pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo sudah sangat responsif dan memenuhi harapan masyarakat. Proses yang cepat memungkinkan pengguna layanan mendapatkan pelayanan secara efisien tanpa harus menunggu lama, sehingga meningkatkan rasa puas dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan publik. Kecepatan pelayanan yang optimal juga mencerminkan efektivitas tata kelola dan koordinasi internal Dinas dalam menjalankan prosedur yang ada.



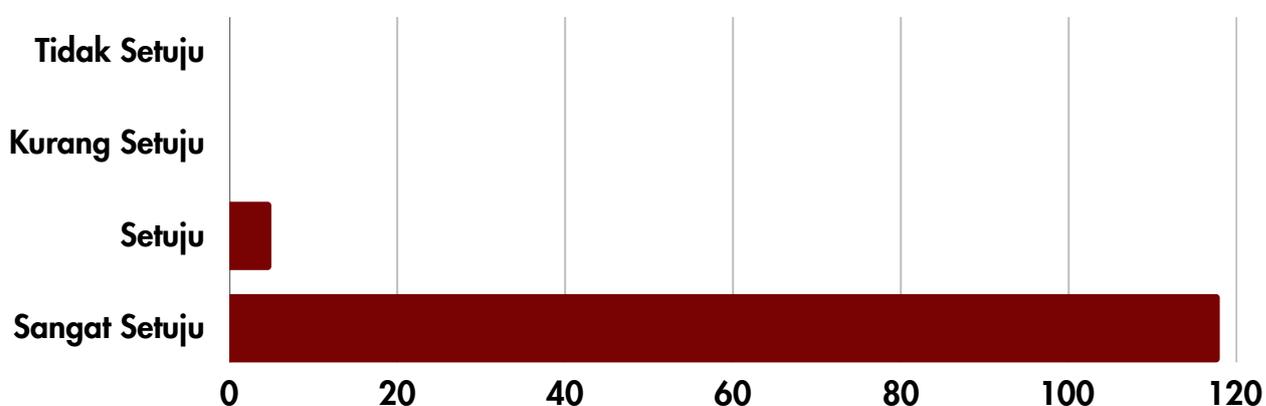
Gambar 3.8 Indikator SKM U3

Indikator ini memiliki skor sebesar 3.813, menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini menandakan bahwa kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo sudah sangat responsif dan memenuhi harapan masyarakat. Proses yang cepat ini memungkinkan pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan secara efisien tanpa harus menunggu lama, sehingga meningkatkan rasa puas dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan publik. Kecepatan pelayanan yang optimal ini juga mencerminkan efektivitas manajemen dan koordinasi internal Dinas dalam menjalankan prosedur pelayanan.

Dari data tambahan pada grafik indikator SKM U3, terlihat bahwa sekitar **101 responden sangat setuju** dan **21 responden setuju**, dan **1 responden kurang setuju**. Kondisi ini memperkuat bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan ekspektasi masyarakat. Tidak adanya penilaian negatif menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan konsisten dan dapat diterima dengan sangat baik oleh para pengguna layanan.

### 3.2.4 Biaya/Tarif Pada Pelayanan

Indikator ini mencatat skor sebesar 3.959, yang menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa biaya atau tarif pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo adalah gratis, sehingga menjadi salah satu faktor penting yang memudahkan masyarakat mengakses layanan publik. Kebijakan tanpa biaya ini tidak hanya menghilangkan hambatan finansial bagi pengguna, tetapi juga memperkuat prinsip transparansi dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan layanan bebas biaya ini turut meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas sebagai penyedia layanan yang responsif dan berpihak pada kebutuhan masyarakat.



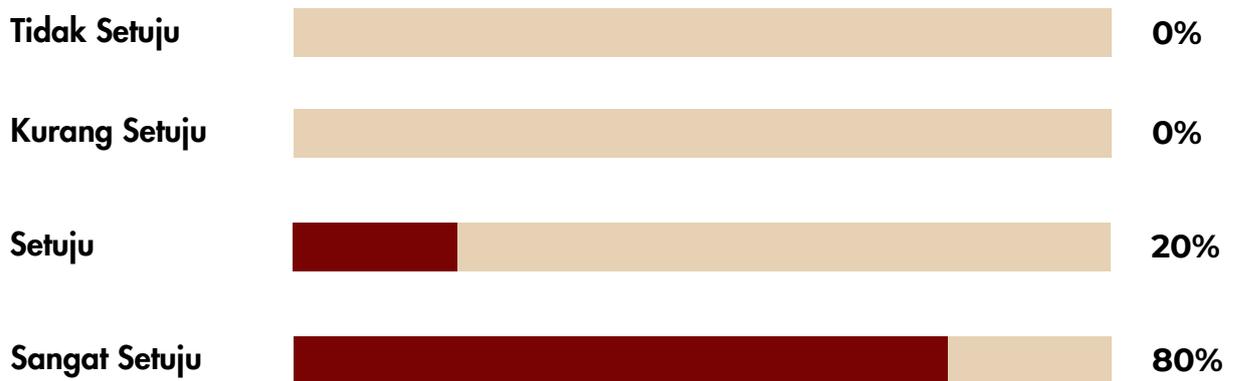
Gambar 3.9 Indikator SKM U4

Indikator mengenai biaya atau tarif pelayanan yang tercatat bebas biaya menunjukkan skor sangat baik, didukung oleh data dari grafik indikator SKM U4. Mayoritas responden, sekitar **118 orang sangat setuju dan 5 orang setuju**, mengonfirmasi bahwa kebijakan tanpa biaya dalam pelayanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Tidak ada responden yang kurang setuju maupun tidak setuju, menegaskan bahwa aspek biaya menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.

Dengan kondisi tersebut, layanan gratis tidak hanya menghilangkan hambatan finansial, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan keadilan dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penghapusan biaya telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan menjadi modal penting untuk terus mempertahankan serta mengembangkan layanan yang inklusif, responsif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

### 3.2.5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

Indikator ini memiliki skor sebesar 3.805, yang menunjukkan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan dan telah memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo mampu menjaga kualitas dan kesesuaian produk pelayanan yang diberikan sehingga memberikan nilai tambah dan kepuasan bagi masyarakat. Pemenuhan spesifikasi ini sangat penting untuk memastikan layanan tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga valid dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai regulasi dan kebutuhan pengguna.



Gambar 3.10 Indikator SKM U5

Berdasarkan grafik, mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan, dengan **80% menyatakan sangat setuju** dan **20% setuju**. Tidak ada responden yang kurang setuju maupun tidak setuju, menggambarkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sangat sesuai harapan dan standar yang dipersyaratkan oleh masyarakat pengguna layanan.

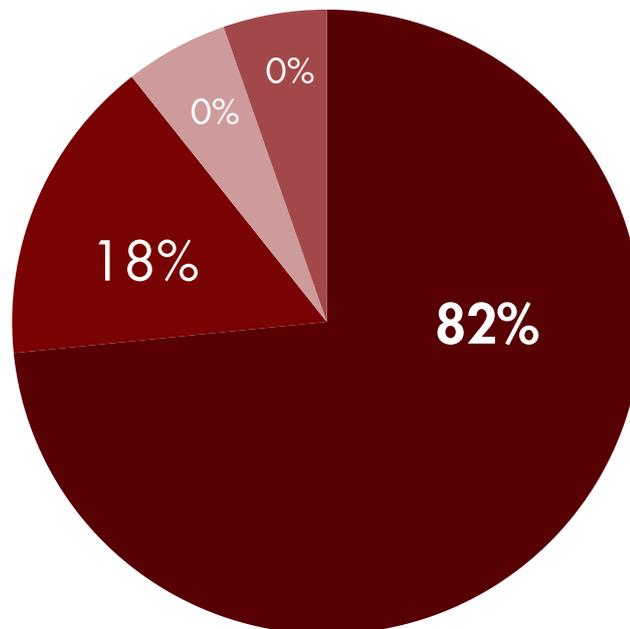
Hal ini mengonfirmasi bahwa instansi berhasil menjaga kualitas dan keseragaman produk pelayanan sehingga memenuhi kebutuhan dan ekspektasi publik secara optimal. **Tingginya persentase responden sangat setuju** menunjukkan bahwa produk yang disediakan tidak hanya tepat dan akurat, tetapi juga dapat dipercaya serta memberikan dampak positif dalam memperlancar proses pelayanan publik.



### 3.2.6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Indikator ini memiliki skor sebesar 3.829, yang tergolong sangat baik, menunjukkan bahwa tenaga kerja yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan memadai untuk menjalankan tugas secara efektif dan profesional. Skor tersebut mencerminkan bahwa pelaksana pelayanan mampu memberikan layanan sesuai standar prosedur serta menghadapi berbagai situasi dengan respons yang tepat dan solutif. Selain itu, kompetensi pelaksana yang tinggi berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna layanan karena mereka merasa dilayani oleh petugas yang kompeten dan ramah. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan meningkatkan citra positif pelayanan publik.

■ Tidak Setuju   ■ Kurang Setuju   ■ Setuju   ■ Sangat Setuju



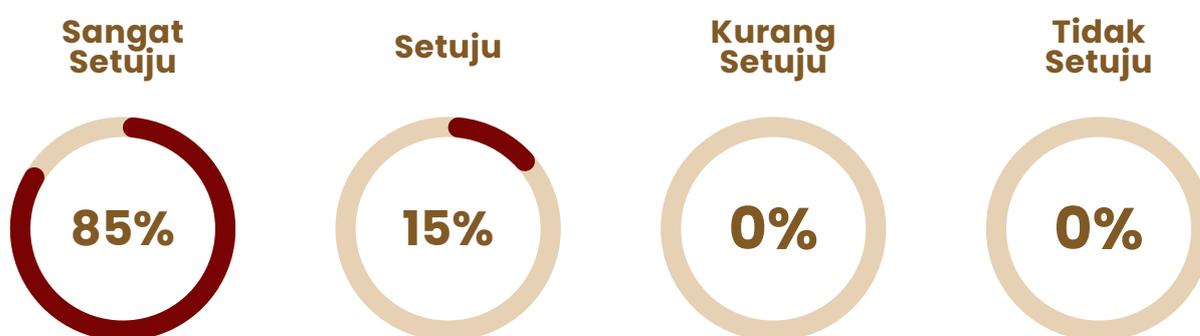
Gambar 3.11 Indikator SKM U6

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kompetensi pelaksana pelayanan, dengan **82% responden memilih sangat setuju** dan **18% responden setuju**. Tidak ada responden yang menunjukkan ketidaksetujuan, baik dalam kategori kurang setuju maupun tidak setuju, yang mencerminkan apresiasi yang kuat terhadap kualitas dan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tugas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa pelaksana pelayanan tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai tapi juga mampu menerapkannya dalam praktek pelayanan secara konsisten.

### 3.2.7 Perilaku Pelaksana Pelayanan

Indikator ini memiliki skor sebesar **3.862** yang tergolong sangat baik. Indikator ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan tergolong sangat baik, mencerminkan sikap profesional, ramah, serta tanggung jawab yang tinggi dalam melayani masyarakat. Skor yang diperoleh menegaskan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas dengan cara petugas berinteraksi, memberikan informasi, serta menyelesaikan proses pelayanan dengan sikap yang sopan dan komunikatif. Kondisi ini sangat krusial karena perilaku pelaksana pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, perilaku yang baik dari pelaksana pelayanan turut mendukung terciptanya suasana yang kondusif dan menimbulkan rasa nyaman bagi pengguna layanan. Hal ini juga memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat, menjadikan pelayanan tidak hanya sekadar prosedur administratif tetapi juga pengalaman yang menyenangkan dan bermakna. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas perilaku ini, diperlukan pelatihan soft skills secara berkala serta evaluasi secara rutin guna memastikan pelaksana pelayanan senantiasa beradaptasi dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

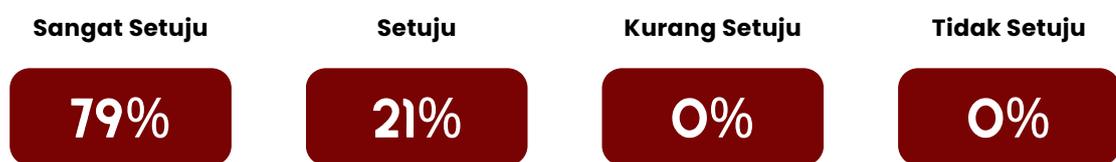


Gambar 3.12 Indikator SKM U7

Grafik menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap perilaku pelaksana pelayanan, dimana **85% responden memilih kategori sangat setuju** dan **15% responden setuju**. Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju, yang menandakan konsistensi perilaku pelaksana pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna layanan. Tingginya tingkat persetujuan ini memperkuat kesan bahwa pelaksana tidak hanya profesional secara teknis, tetapi juga menunjukkan sikap kooperatif, sopan, dan empatik dalam berinteraksi dengan masyarakat.

### 3.2.8 Sarana dan Prasarana

Indikator ini menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh instansi terkait tergolong sangat baik. **Skor 3.805** mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan sarana dan prasarana yang mereka terima. Kondisi sarana dan prasarana yang memadai ini turut mendukung kelancaran proses pelayanan sehingga dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman, masyarakat sebagai pengguna layanan merasa lebih terbantu dan mendapatkan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Hal ini juga menunjukkan komitmen instansi dalam menyediakan lingkungan kerja yang kondusif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

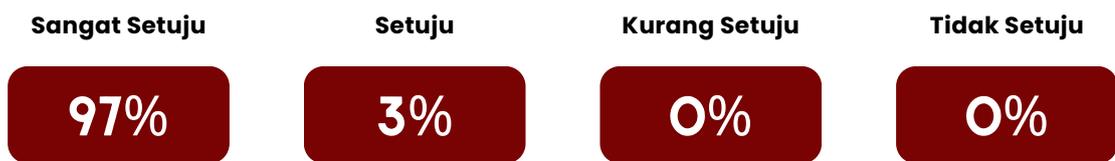


Gambar 3.13 Indikator SKM U8

Dari grafik yang disajikan, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap Sarana dan Prasarana, dengan **79% responden memilih kategori sangat setuju** dan **21% responden setuju**. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang disiapkan oleh instansi. Ketiadaan responden yang kurang setuju maupun tidak setuju memperkuat kesan bahwa sarana dan prasarana berjalan dengan lancar dan memenuhi harapan pengguna layanan.

### 3.2.9 Penanganan Pengaduan

Indikator ini merefleksikan bahwa **penyelenggaraan pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang tinggi dan berjalan secara optimal**. **Skor 3.976** menandakan bahwa hampir seluruh responden merasa puas dengan cara pengaduan ditangani, mulai dari kecepatan respons, kesopanan petugas, hingga efektivitas penyelesaian masalah yang disampaikan. Penanganan pengaduan yang baik tidak hanya menunjang kepercayaan masyarakat terhadap layanan, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan.



Gambar 3.13 Indikator SKM U9

Penanganan pengaduan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di sebuah instansi. Proses ini mencerminkan sejauh mana instansi mampu merespons keluhan, masukan, maupun saran dari masyarakat secara cepat, tepat, dan solutif. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo menunjukkan komitmennya dalam menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses serta mekanisme tindak lanjut yang transparan. Skor tinggi pada indikator ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa didengar dan dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi.

### 3.3 KELEBIHAN DAN KEKURANG DARI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025 (JANUARI - MARET)

#### 3.3.1 Kelebihan

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat di Dinas PM PTSP Provinsi Gorontalo pada triwulan I sebesar **96.27** menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap integritas dan profesionalitas dalam menangani proses pelayanan dan penanganan perizinan. Angka ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa yakin dan puas dengan transparansi serta kredibilitas yang ditunjukkan oleh Dinas PM PTSP dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka.

- **Tingkat Kepercayaan Tinggi:** Nilai indeks yang tinggi menandakan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap kualitas pelayanan dan keadilan dalam proses penanganan perizinan.
- **Peningkatan Reputasi:** Nilai indeks yang tinggi dapat meningkatkan reputasi Dinas PM PTSP Provinsi Gorontalo, sehingga dapat menarik minat lebih banyak investor dan pelaku usaha.

- **Kepatuhan Hukum:** Tingginya nilai indeks menunjukkan bahwa lembaga ini beroperasi sesuai dengan hukum dan etika yang berlaku.
- Mayoritas responden mengisi pernyataan "sangat setuju" di semua aspek kepuasan masyarakat, yang menegaskan bahwa masyarakat mengakui dan mengapresiasi integritas dan profesionalitas Dinas PM PTSP dalam memberikan pelayanan.

Secara teknis, hasil survei yang diperoleh dari 123 responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat memuaskan. Hal ini menjadi indikator kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dalam menjalankan tugas sesuai dengan pedoman zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBM). Skor yang tinggi mencerminkan keberhasilan dinas tersebut dalam mempertahankan integritas dan profesionalitas pelayanan, yang merupakan tujuan utama dari program WBK/WBM.

### 3.3.2 Kekurangan

- Terbatas pada persepsi: Hasil survei SKM hanya mengukur persepsi masyarakat terhadap integritas dan kinerja institusi pemerintah dalam memberikan layanan publik. Persepsi masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman pribadi, informasi yang diterima dari media atau orang lain, dan lain sebagainya.
- Tidak mendalam: Survei SKM dilakukan dengan cara kuesioner yang bersifat deskriptif. Survei ini mengumpulkan tanggapan dari responden berdasarkan pertanyaan tertentu untuk mengukur persepsi mereka terhadap integritas dan kinerja institusi pemerintah dalam memberikan layanan publik. Namun, survei ini tidak melibatkan investigasi mendalam untuk memahami secara mendetail penyebab atau faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat tersebut.
- Pada saat proses pengisian survei, ada kemungkinan beberapa responden tidak mengisi informasi secara penuh atau lengkap. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya waktu, ketidakpahaman terhadap pertanyaan, atau keengganan untuk memberikan informasi tertentu.

- Respons dari responden memang krusial dalam kevalidan hasil survei SKM. Partisipasi yang rendah dari masyarakat dapat mengakibatkan hasil survei yang tidak mencerminkan pandangan yang beragam dari seluruh populasi. Ini dapat menyebabkan bias yang mengurangi representasi yang akurat dari persepsi masyarakat terhadap integritas dan kinerja institusi pemerintah dalam memberikan layanan publik.

Dengan menggunakan hasil survei ini sebagai panduan, institusi pemerintah dapat mengidentifikasi area-area di mana mereka perlu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini penting dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan publik secara keseluruhan.

### 3.4 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisa, maka dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo. Disusun dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang belum optimal hasilnya.

Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM periode Januari sampai dengan Maret 2025 akan dilaksanakan pada Triwulan II sampai dengan Triwulan IV tahun 2025 melalui:

1. Memperbaiki atau mengoptimalkan waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan perizinan dari setiap jenis layanan dengan melakukan pembinaan oleh unsur pimpinan kepada petugas layanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan melalui Apel pagi atau pertemuan/rapat internal (Unsur Pelayanan (U3): Kecepatan Proses Pelayanan).
2. Menyediakan sarana jaringan akses internet yang lambat pada saat pelayanan secara on line (Unsur pelayanan (U8) Kualitas sarana dan prasarana).
3. Meningkatkan pelayanan informasi kepada pelaku usaha seperti penyediaan informasi yang mudah dipahami melalui perbaikan perilaku (U7) petugas petugas baik yang ditetapkan di FO maupun BO dan penambahan jumlah petugas yang kompeten.

# BAB IV

## Lampiran

### 4.1 PROFIL RESPONDEN

| Nama Pemohon        | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat                 | Nomor Telpn | Sektor Perizinan yang diurus    | Jenis Pelayanan |
|---------------------|------|---------------|------------|-----------|------------------------|-------------|---------------------------------|-----------------|
| Ramli humanti       | 41   | Laki -Laki    | S1         | PNS       | Kota Gorontalo         | 85298670006 | Pekerjaan umum                  | Pengurusan Izin |
| Asfian Katili       | 37   | Perempuan     | S1         | Swasta    | Kota Gorontalo         | 85240726463 | Energi Ketenagalistrikan        | Pengurusan Izin |
| Asfian Katili       | 37   | Perempuan     | S1         | Swasta    | Kota Gorontalo         | 85240726463 | Energi Ketenagalistrikan        | Pengurusan Izin |
| Sunarti Bakar       | 52   | Perempuan     | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 85240039665 | Energi Ketenagalistrikan        | Pengurusan Izin |
| PT tri jaya tangguh | 37   | Perempuan     | SMA        | Swasta    | Kabupaten Gorontalo    | 85395178800 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |
| Sukamto Mooduto     | 53   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81340271405 | Pertanian                       | Pengurusan Izin |
| Fatma Hadju         | 53   | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81354629574 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |
| SIGIT LAKADJO       | 36   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85366614398 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |
| Sarningsi Mooduto   | 47   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85396941786 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |
| HIMAN HASYIM        | 60   | Laki -Laki    | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82136205389 | Pengurusan NIB pembuatan Batako | Pengurusan Izin |
| Elvi Woneo          | 43   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 82344411429 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |
| Suwitno Mooduto     | 42   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85345465014 | Jual makanan ringan             | Pengurusan Izin |
| Roy Mooduto         | 30   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85256761181 | Kelautan dan Perikanan          | Pengurusan Izin |
| Sumartin husna      | 62   | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81355611752 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |
| Alfrits ana         | 34   | Laki -Laki    | S1         | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 82177290116 | Perdagangan                     | Pengurusan Izin |

| Nama Pemohon        | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat                 | Nomor Telpon | Sektor Perizinan yang diurus               | Jenis Pelayanan |
|---------------------|------|---------------|------------|-----------|------------------------|--------------|--|-----------------|
| Ramli Kumisi        | 49   | Laki -Laki    | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85399030048  | Kelautan dan Perikanan                     | Pengurusan Izin |
| TARA                | 18   | Laki -Laki    | S1         | Lainya... | Kota Gorontalo         | 829292929    |  | Konsultasi      |
| Isna Palada         | 56   | Perempuan     | DIPLOMA    | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85166801533  | Perdagangan                                | Pengurusan Izin |
| Cindra Masadi       | 42   | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85394295861  | Usaha lapak kaki lima                      | Pengurusan Izin |
| Idin bempa          | 60   | Laki -Laki    | S1         | Wirusaha  | Kabupaten Bone Bolango | 85398191940  | Kios, ATK, Fotocopy dan IKM minyak kampung | Pengurusan Izin |
| Azis Una            | 49   | Laki -Laki    | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85240436028  | Pertanian                                  | Pengurusan Izin |
| Azis Una            | 49   | Laki -Laki    | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85240436028  | Pertanian                                  | Pengurusan Izin |
| Welfin              | 47   | Perempuan     | S2         | PNS       | Kota Gorontalo         | 85256926778  | Persyaratan ijin                           | Konsultasi      |
| Basrianto tahir     | 47   | Laki -Laki    | SMA        | Swasta    | Kabupaten Bone Bolango | 85298615722  |  | Pengurusan Izin |
| Sumarni Pasune      | 35   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81390549439  | Kedai makanan                              | Pengurusan Izin |
| Mulsit Datu         | 40   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82191854665  | Perdagangan                                | Pengurusan Izin |
| Karta Hadiyo        | 58   | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81242642385  | Perdagangan                                | Pengurusan Izin |
| Mulsit Datu         | 40   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82191854665  | Perdagangan                                | Pengurusan Izin |
| Karta Hadiyo        | 58   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81242642385  | Usaha kios                                 | Pengurusan Izin |
| Suhartin kasim      | 42   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82394299203  | Londry                                     | Pengurusan Izin |
| Suhartin kasim      | 42   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82394299203  | Londry                                     | Pengurusan Izin |
| Mardiana Umar       | 48   | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82196716071  | Jualan kantin makanan                      | Pengurusan Izin |
| Mardiana Umar       | 48   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82196716071  | Kios makanan                               | Pengurusan Izin |
| Ilinsukanto manulit | 31   | Laki -Laki    | S1         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82292080194  | Usaha begkel                               | Pengurusan Izin |

| Nama Pemohon                 | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat                 | Nomor Telpon  | Sektor Perizinan yang diurus | Jenis Pelayanan |
|------------------------------|------|---------------|------------|-----------|------------------------|---------------|------------------------------|-----------------|
| Hasna Mahmud                 | 72   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85240007577   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Risna nur                    | 50   | Perempuan     | SMP        | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 82195266585   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Rosmaya Day                  | 27   | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82291907626   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Siskawati Misa               | 38   | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85345682909   | Rumah makan                  | Pengurusan Izin |
| Yanti Asuke                  | 41   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82396502089   | Usaha mikro jualan makanan   | Pengurusan Izin |
| RIZKI PANUWA O               | 35   | Laki -Laki    | S1         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81343871524   | Foto Copy                    | Pengurusan Izin |
| Enti Helingo                 | 50   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85340832176   | Usaha menjahit               | Pengurusan Izin |
| ABD RAHMAN ANA               | 36   | Laki -Laki    | SMP        | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 85256283063   | Bengkel                      | Pengurusan Izin |
| SRIYULAN ABAD                | 46   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85282961676   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Isnawaty Laudji              | 46   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82393796952   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Nangsi Abas                  | 45   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82191226979   | lapak gorengan               | Pengurusan Izin |
| Hasna Helingo                | 53   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 8.53992E+11   | lapak makanan                | Pengurusan Izin |
| Zulaeha Ruchban              | 59   | Perempuan     | S1         | Swasta    | Kabupaten Bone Bolango | 85256658500   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Lioni lalila Saputri Muhamad | 28   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 81242602693   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Esni Kaaba L.                | 59   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 0822 10271686 | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| FITRIYANTI LAMATO            | 33   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85137093793   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Harun lapolo                 | 32   | Laki -Laki    | SMP        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82396514151   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Andi Akim                    | 65   | Laki -Laki    | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 85240622777   | Pertambangan                 | Pengurusan Izin |
| Mariati                      | 69   | Perempuan     | SMP        | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 82291370597   | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |

| Nama Pemohon            | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat              | Nomor Telpon | Sektor Perizinan yang diurus | Jenis Pelayanan |
|-------------------------|------|---------------|------------|-----------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------|
| Sintiya Basiru          | 25   | Perempuan     | S2         | Lainya... | Kabupaten Gorontalo | 82191617845  | Kesehatan                    | Pengurusan Izin |
| Khamal himran           | 47   | Laki -Laki    | S1         | Swasta    | Kota Gorontalo      | 8114330379   | Logistik                     | Pengurusan Izin |
| Sandra Yantu            | 45   | Laki -Laki    | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 82194125541  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Samin Rumpai            | 40   | Laki -Laki    | S1         | Swasta    | Kota Gorontalo      | 6.28225E+12  | Pertambangan                 | Konsultasi      |
| Rio Ramadhan badjurante | 25   | Laki -Laki    | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo      | 81911553589  | Perhubungan                  | Konsultasi      |
| Wasis Kabilina          | 45   | Laki -Laki    | S1         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85241327772  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Yolanty Yahya           | 32   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 81340752134  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| HASNA TAMUU             | 42   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82195303337  | Usaha                        | Pengurusan Izin |
| Linda Abdullah          | 44   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82393470590  | Usaha Menjahit               | Pengurusan Izin |
| Nani adam               | 47   | Perempuan     | SD         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85298636603  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Sriyulanda a. Pariasi   | 33   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82187631726  | Usaha                        | Pengurusan Izin |
| Hartati moyiu           | 52   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82271610747  | Usaha                        | Pengurusan Izin |
| SRI WAHYUNI A DJAFAR    | 46   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 89513524857  | usaha kue                    | Pengurusan Izin |
| Yayin bakari            | 38   | Perempuan     | SD         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 82292714994  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Arni tumu               | 41   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 85299525051  | Gorengan                     | Pengurusan Izin |
| Hasni tamuu             | 42   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 85397697133  | Usaha kios                   | Pengurusan Izin |
| MISRAN ADAM             | 59   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 83122023870  | Usaha konter                 | Pengurusan Izin |
| Non mopangga            | 46   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 81340258841  | Usaha kue                    | Pengurusan Izin |
| Fadila tuljana mahmud   | 30   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85242954792  |                              | Pengurusan Izin |
| Darmin Halid            | 59   | Perempuan     | SD         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 81241031940  | Perdagangan                  | Pengaduan       |
| Yulin Dunggjo           | 32   | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82188280852  | Kios                         | Pengurusan Izin |
| novita hasan            | 40   | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 81340419632  | warung makan                 | Pengurusan Izin |

| Nama Pemohon     | Umur  | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat              | Nomor Telpon      | Sektor Perizinan yang diurus | Jenis Pelayanan |
|------------------|-------|---------------|------------|-----------|---------------------|-------------------|------------------------------|-----------------|
| Isa Katili       | 48    | Perempuan     | SMP        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 85341230629       | Usage Kios                   | Pengurusan Izin |
| Hartati Moyiu    | 52    | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82271610747       | Usaha Kios                   | Pengurusan Izin |
| Iwan Kahar       | 58    | Laki-Laki     | SD         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 85146475037       | Usaha Kios                   | Pengurusan Izin |
| Susanto Mointi   | 37    | Laki-Laki     | SMP        | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82344498328       | Usaha Instalasi Listrik      | Pengurusan Izin |
| Ismail Boudelo   | 42    | Laki-Laki     | S1         | POLRI     | Kota Gorontalo      | 85298485797       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Siska Hiliwilo   | 39    | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85166367786       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Masda miolo      | 56    | Perempuan     | SD         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85136949335       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Salma Tabrani    | 56    | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85256367188       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Saripa liputo    | 50    | Perempuan     | SD         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 82189208395       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Silvana lahabu   | 31    | Perempuan     | SMP        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 81244103701       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Febri mamula     | 48    | Laki-Laki     | SMP        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 81,356,639,701    | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Rusni Mamula     | 59    | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 81355177509       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Risna mamula     | 49    | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 0821<br>9465 8433 | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Saria            | 41    | Perempuan     | DIPLOMA    | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82196669662       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Muhamad Saifudin | 32    | Laki-Laki     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Boalemo   | 82337436241       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Agus Kamali      | 46    | Laki-Laki     | S1         | Wirausaha | Kota Gorontalo      | 85240656949       | Perhubungan                  | Pengurusan Izin |
| Fani Hasan       | 26    | Perempuan     | S1         | Swasta    | Kota Gorontalo      | 82189592137       | Kesehatan                    | Konsultasi      |
| Fadly Hasan      | 44    | Laki-Laki     | SMA        | TNI       | Kabupaten Gorontalo | 81342844123       | Pertanian                    | Pengurusan Izin |
| Rinto Suaib      | J. 35 | Laki-Laki     | S1         | Lainya... | Kabupaten Gorontalo | 82347324094       | Perdagangan                  | Konsultasi      |
| Rinto suaib      | J 35  | Laki-Laki     | S1         | Lainya... | Kabupaten Gorontalo | 82347324094       | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Yusna Ismail     | 44    | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 83133914707       | Tenaga Kerja                 | Konsultasi      |
| Utha             | 44    | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kota Gorontalo      | 82293319201       |                              | Pengurusan Izin |

| Nama Pemohon         | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat                 | Nomor Telpon | Sektor Perizinan yang diurus | Jenis Pelayanan |
|----------------------|------|---------------|------------|-----------|------------------------|--------------|------------------------------|-----------------|
| Fatra Wumu           | 44   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 82189215902  | Perdagangan                  | Pengaduan       |
| Revalina             | 17   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 87788590821  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Isal                 | 45   | Laki-Laki     | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 85256944611  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Isal                 | 45   | Laki-Laki     | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 85256944611  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Novita Ambo          | 34   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 89509788829  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Nur iswi laiya       | 36   | Perempuan     | S1         | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 85340300911  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Maghfira R. Mustapa  | 23   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo         | 89527171848  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Kasmawati Abdullah   | 41   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 85242823191  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Lidyanti djafar      | 36   | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kota Gorontalo         | 85757636260  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Fatmawaty botutihe   | 36   | Perempuan     | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 89512464765  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| LiNDA ISMAIL         | 33   | Perempuan     | SD         | Lainya... | Kabupaten Gorontalo    | 82388108411  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Abdul Rahman Ibrahim | 42   | Laki-Laki     | SMP        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 82346587452  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Nurlaila Bilontalo   | 49   | Perempuan     | DIPLOMA    | Swasta    | Kota Gorontalo         | 82395228557  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Ferdynanto sano      | 40   | Laki-Laki     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 82290744123  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Wati Niode           | 60   | Perempuan     | SMA        | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 82246430311  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Srihartati habibie   | 45   | Perempuan     | S1         | Wirausaha | Kota Gorontalo         | 81316655676  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Riska Botutihe       | 30   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kota Gorontalo         | 85242975060  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Sri merlina habibie  | 49   | Perempuan     | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 95256677905  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| LAN USMAN            | 41   | Perempuan     | SMA        | Swasta    | Kota Gorontalo         | 82158333903  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Alwin Monoarfa       | 41   | Laki-Laki     | SMP        | Lainya... | Kota Gorontalo         | 8.53403E+11  | Warung makan                 | Pengurusan Izin |
| Sammy Ronny jantu    | 43   | Laki-Laki     | S1         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82195889100  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Nurhayati Hasrun     | 26   | Perempuan     | S1         | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 82293757510  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |

| Nama Pemohon     | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Alamat                 | Nomor Telpon | Sektor Perizinan yang diurus | Jenis Pelayanan |
|------------------|------|---------------|------------|-----------|------------------------|--------------|------------------------------|-----------------|
| ROSNI ADAM       | 60   | Perempuan     | SD         | Swasta    | Kota Gorontalo         | 89522079599  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Padlun Gani      | 47   | Perempuan     | DIPLOMA    | Wirausaha | Kabupaten Bone Bolango | 82188961757  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Lisnawaty pakaya | 39   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 81242017206  | Perdagangan                  | Pengurusan Izin |
| Nurfazriani      | 31   | Perempuan     | SMA        | Lainya... | Kabupaten Bone Bolango | 85146474256  |                              | Pengurusan Izin |

## 4.2 DATA SURVEI

| Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |                              |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------------------|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran Untuk Perbaikan        |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                              |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                              |
| 4                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                              |
| 3                     | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |                              |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Semakin Baik                 |
| 4                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | Terus tingkatkan             |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Terus tingkatkan             |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat membantu    |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Terus tingkatkan             |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Tidak ada aduan telah sesuai |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Tidak ada adua               |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                              |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                              |
| 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Dipertahankan                |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Tidak ada                    |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                              |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | -                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                              |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                              |

| Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |                           |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran Untuk Perbaikan     |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanannya sangat ramah |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                      |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                      |
| 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Lebih ditkngkatkan        |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Terbaik.                  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | -                         |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik semua                |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik semua                |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                           |

| Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |                                 |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------------|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran Untuk Perbaikan           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Mantap                          |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat naik                     |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat baik pelayanan           |
| 4                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | Baik                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | sangat baik                     |
| 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat baik                     |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                            |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat baik dan cepat |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanannya sangat memuaskan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan baik dan sangat cepat |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat baik           |

| Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |                                 |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------------|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran Untuk Perbaikan           |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | Mantap                          |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat naik                     |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat baik pelayanan           |
| 4                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | Baik                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | sangat baik                     |
| 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat baik                     |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Baik                            |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                                 |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat baik dan cepat |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanannya sangat memuaskan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan baik dan sangat cepat |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat baik           |

| Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran Untuk Perbaikan  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | PElayanan disini bagus and memuaskan                                   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat memuaskan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sudah baik dan smg kedepanx makin baik lagi                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | sudah baik   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat baik  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan Sangat Membantu  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Bagus  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | semuanya sudah sangat baik   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | -  |
| 4                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | -  |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Pelayanan lebih ditingkatkan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | ditingkankan pelayanan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Terima kasih sudah membantu.<br>Kegiatan ini harus ada di kantor2 desa |
| 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pengurusan izin agar lebih dipercepat                                  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |

| Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Saran Untuk Perbaikan  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | PElayanan disini bagus and memuaskan                                   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sangat memuaskan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Sudah baik dan smg kedepanx makin baik lagi                            |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | sudah baik   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan sangat baik  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pelayanan Sangat Membantu  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Bagus  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | semuanya sudah sangat baik   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | -  |
| 4                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | -  |
| 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Pelayanan lebih ditingkatkan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | ditingkankan pelayanan   |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Terima kasih sudah membantu.<br>Kegiatan ini harus ada di kantor2 desa |
| 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Pengurusan izin agar lebih dipercepat                                  |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |

|   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| Nilai/Unsur                             | 468  | 467  | 467  | 461  | 467  | 469  | 465  | 468  | 468  |              |
| NRR/Unsur                               | 3.80 | 3.80 | 3.80 | 3.75 | 3.80 | 3.81 | 3.78 | 3.80 | 3.80 |              |
| NRR/Unsur<br>(tambahan<br>sub unsur)    | 3.80 | 3.80 | 3.80 | 3.75 | 3.80 | 3.81 | 3.78 | 3.80 | 3.80 |              |
| NRR<br>terbagi/unsur                    | 0.42 | 0.42 | 0.42 | 0.42 | 0.42 | 0.42 | 0.42 | 0.42 | 0.42 | <b>3.794</b> |
|   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| Hasil Konversi<br>IKM Unit<br>Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>96.27</b> |

| No. | UNSUR PELAYANAN                    | NILAI RATA-RATA |
|-----|------------------------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan                        | 3.772           |
| U2  | Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur    | 3.821           |
| U3  | Waktu Pelayanan                    | 3.813           |
| U4  | Biaya/Tarif                        | 3.959           |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.805           |
| U6  | Kompetensi Pelaksana               | 3.829           |
| U7  | Perilaku Pelaksana                 | 3.862           |
| U8  | Sarana dan Prasarana               | 3.821           |
| U9  | Penanganan Pengaduan               | 3.976           |

SKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **96.27 (Sangat Baik)**

Mutu Pelayanan:

**A (Sangat Baik) = 88.31 - 100.00**

**B (Baik) = 76.61 - 88.30**

**C (Kurang Baik) = 65.00 - 76.60**

## 4.3 FOTO PENDUKUNG

### 1. 07 Januari 2024: Rapat pembahasan proses perizinan Sektor ESDM



### 2. 04 Februari 2025, Zoom meeting Rakor pengendalian inflasi daerah dan penandatanganan nota kesepahaman tentang kerjasama dalam pengawasan perizinan di daerah Oleh Kemendagri RI



3. 10-11 Februari 2025, Mobile service layanan perizinan dan non perizinan



4. 28 Februari 2025 Rapat tim teknis sektor lingkungan hidup pembahasan persetujuan PKPLH dari PT. MAP



5. 6 Maret 2025, Rapat pembahasan data pelaku UMKM di provinsi Gorontalo bersama dinas koperindag provinsi Gorontalo



6. 5 maret 2025 Rapat secara virtual peluncuran indikator pencegahan korupsi daerah (IPKD) MCP tahun 2025 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi



7. 6 Maret 2025, Rapat pembahasan data pelaku UMKM di provinsi Gorontalo bersama dinas koperindag provinsi Gorontalo



8. 5 maret 2025 Rapat secara virtual peluncuran indikator pencegahan korupsi daerah (IPKD) MCP tahun 2025 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi



- 13 maret 2025, Kegiatan Kunjungan lapangan terkait permohonan perubahan izin oleh PT. PLN (Persero)



- 14 maret 2025, kunjungan ke pt. Trans continent

