

Laporan Hasil Survei Kepuasan masyarakat

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI GORONTALO
Semester I
Januari – Juni 2025



PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI GORONTALO Semester I TAHUN 2025

NILAI IKM

96.16

SKM DPMPTSP SEMESTER I 2025

RESPONDEN

JUMLAH : 175 orang

JENIS KELAMIN : L = 43 / P = 144 orang

PENDIDIKAN : SD = 47 orang

SMP = 35 orang

SMA = 62 orang

DIPLOMA = 5 orang

S1 = 32 orang

S2 = 6 orang

Periode Survei : 1 Januari s/d 30 Juni 2025

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan
Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Unit Kami
Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Bagi Masyarakat



DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif	01	BAB V	38
		Kesimpulan	
Kata Pengantar	03	Lampiran 1	39
		Kuesioner SKM	
BAB I	04	Lampiran 2	41
Pendahuluan		Pengolahan Data SKM	
BAB II	08	Lampiran 3	57
Pengumpulan Data SKM		Dokumentasi Kegiatan	
BAB III	14	Lampiran 4	58
Hasil Survei SKM		Laporan Tindak Lanjut	
BAB IV	29		
Analisis Hasil SKM			

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dalam rangka: (1) Mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo; (2) Mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan penyelenggaraan PTSP di Provinsi Gorontalo; dan (3) Menyusun rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada

DPMPTSP. SKM tahun 2025 disusun persemester, yaitu Semester I (Januari s.d Juni) 2025 dan Semester II (Juli s.d Desember) 2025.

SKM Semester I Tahun 2025 dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2025 dengan jumlah responden sebanyak 175 orang yang dilayani pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo baik responden yang dilayani di kantor maupun melalui *Mobile service*.

Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I sebesar 96,16 tergolong dalam Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK.

Unsur Penilaian IKM terdiri atas 9 (Sembilan) unsur yaitu: (1) Unsur Kesesuaian produk jenis pelayanan dan persyaratan; (2) prosedur pelayanan; (3) kecepatan proses pelayanan/Waktu pelayanan; (4) Kewajaran tarif pelayanan; (5) kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan; (6) Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan; (7) Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan; (8) Kualitas sarana dan prasarana pelayanan dan (9) Penanganan pengaduan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil analisis SKM menunjukkan nilai 96,16 dengan kategori **SANGAT BAIK (A)**. Indikator Survei Kepuasan Masyarakat semua unsur layanan (sembilan unsur) telah mencapai nilai Sangat Baik (A), namun unsur penilaian tertinggi adalah Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,99 dan nilai terendah pada unsur persyaratan atau Unsur Kesesuaian produk jenis pelayanan dan persyaratan (U1) dengan nilai 3.78.



Rekomendasi yang disampaikan oleh responden melalui harapan-harapan yang disampaikan SKM Semester I 2025 menghasilkan saran dan rekomendasi dari responden sebagai berikut:

1. Responden menilai petugas sudah baik, namun perlu ditingkatkan pengetahuan terkait persyaratan dari setiap jenis izin yang diterbitkan.
2. Responden mengharapkan agar pelayanan yang sudah baik dipertahankan dan yang masih kurang untuk diperbaiki. Terutama (1) sarana dan prasarana pendukung yang dapat mempercepat proses pelayanan serta penambahan petugas, (2) Cakupan pelayanan diperluas sampai tingkat kecamatan melalui mobile service, (3) Pelayanan gratis tetap dipertahankan.

Gorontalo, 1 Juli 2025
KEPALA DINAS

SULTAN KALUPE, S.T., M.T.
NIP. 197410102003121010

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

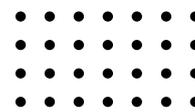
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode yaitu Semester I Januari s/d Juni 2025 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sangat Baik (A). Nilai IKM perlu terus dipertahankan terutama terhadap unsur-unsur penilaian yang tergolong tinggi. Perbaikan masih perlu dilakukan pada unsur-unsur yang tergolong belum optimal. Oleh karena itu dengan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, kami bertekad untuk terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap pelayanan perizinan.

Dengan tersusunnya Laporan SKM periode Semester I Tahun 2025, kami menyampaikan apresiasi kepada 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 rangka memberikan pelayanan terbaik sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan, Terima Kasih.

DPMPTSP PROVINSI GORONTALO TERDEPAN DALAM PELAYANAN

Gorontalo, 1 Juli 2025
KEPALA DINAS

SULTAN KALUPE, S.T., M.T.
NIP. 197410102003121010



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 dalam proses evaluasi pelaksanaan layanan publik akan mampu mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.



Dalam mengimplementasikan 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:

Persyaratan pelayanan; Sistem, mekanisme dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tarif yang harus dipenuhi; Produk dan spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi petugas layanan; Perilaku petugas layanan; Sarana prasarana yang tersedia di unit layanan dan Penanganan pengaduan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Gorontalo sebagai salah satu Organisasi Pemerintah Daerah penyedia layanan publik perlu melaksanakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo atau pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara layanan setiap 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Hasil SKM menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat, yakni merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 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.

1.3 MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT

Maksud pelaksanaan SKM adalah mendapatkan umpan balik/gambaran yang dapat digunakan untuk memperbaiki mutu pelayanan dan merancang strategi perbaikan yang tepat pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo. Melalui Survei instansi terkait dapat mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dalam pemberian layanan, untuk membangun komunikasi yang lebih baik antara pemberi layanan dan penerima layanan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo;
5. Menyusun Rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas layanan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo.

Manfaat dilaksanakan SKM, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur/indikator penyelenggara pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo.

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

Pengumpulan Data SKM

2.1 PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim pelaksana survei yang dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Gorontalo, Tim survei terdiri atas: Unsur akademisi dibantu oleh Tim Survei SKM dengan sumber pembiayaan pada APBD Tahun 2025.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan baik pengisian mandiri maupun melalui barcode kepada pengunjung langsung ke DPMPTSP Provinsi Gorontalo dan melalui kegiatan mobile service pelayanan perizinan, yaitu pelaku usaha yang dilayani pada kegiatan mobile service juga dijadikan responden untuk SKM. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo yaitu:

1. **Persyaratan:** Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang telah ditetapkan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk dalam hal pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian:** Merujuk pada jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. **Biaya/Tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Semua jenis layanan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo tidak membayar/gratis..
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman terkait tugas yang dilaksanakan dalam memberikan layanan.
7. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan.
8. **Sarana dan Prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (penyelenggaraan pelayanan baik yang tersedia di DPMPTSP Provinsi Gorontalo maupun saat mobile service). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) termasuk sarana untuk pelayanan terhadap masyarakat/pelaku usaha yang berkebutuhan khusus (disabilitas).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA SKM

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo pada waktu jam kerja pukul 08.00 s/d 16.30 WITA dan dilaksanakan pada saat kegiatan pelayanan perizinan di lokasi-lokasi gerai pelayanan perizinan atau mobile service. Pengisian dilakukan: melalui (Pertama) kuesioner diisi sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo dan (Kedua) melalui barcode.

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

1. Pengumpulan data kepada responden disamping dilaksanakan di Kantor DPMPTSP Provinsi Gorontalo juga dilaksanakan pada saat melaksanakan mobile service, dengan cara melalui pengisian barcode SKM yang sudah disiapkan dan melalui pengisian kuesioner secara manual oleh responden. Kegiatan pelatihan singkat OSS-RBA kepada pelaku usaha terkait mekanisme OSS RBA serta pemenuhan persyaratan perizinan, yang dilaksanakan di kantor DPMPTSP dan kegiatan pelayanan perizinan/non perizinan atau kegiatan sehari-hari yang dilaksanakan kepada pelaku usaha dan atau customer lainnya yang dilayani.
2. Pada saat *mobile service* yang dilaksanakan di Kecamatan Bone Kabupaten Bonebolango selama 3 (tiga) hari tanggal 10 s/d 12 Februari 2025; di Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango dan Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo tanggal 22 Maret 2025 (terbagi dua Tim) Tanggal 2 s/d 4 Juni 2025 dilaksanakan di Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dan tanggal 11 Juni 2025 dilaksanakan di Rumah Jabatan Sekretaris Daerah Provinsi Gorontalo.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

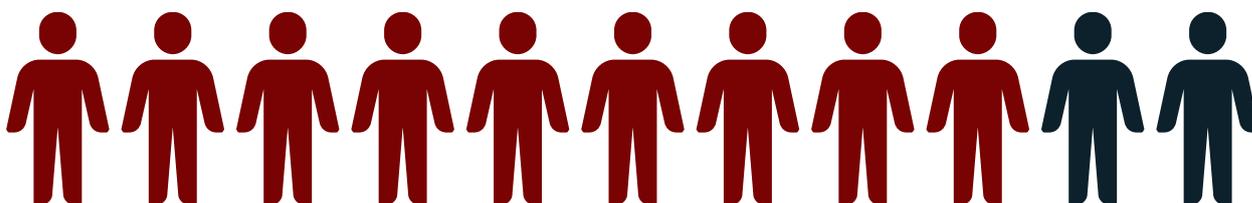
Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 (enam) Bulan atau Semester I yaitu, Periode Bulan Januari s/d Juni 2025, sehingga pelaksanaan SKM pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan Penyusunan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari	6
2	Pengumpulan Data	Januari - Juni	140
3	Pengolahan Data dan Analisis Data	Juni	3
4	Penyusunan Hasil dan Pelaporan	Juni/Juli	5

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan pada periode semester I Januari s/d Juni 2025. Pada triwulan I Januari s/d Maret jumlah populasi yang dilayani di Kantor DPMPTSP Provinsi Gorontalo dan dilayani di lokasi mobile service sebanyak 123 populasi. Pada periode triwulan II April s/d Juni 2025 sebanyak 187 populasi, sehingga jumlah total populasi periode ini total menjadi 310 populasi.



Penentuan jumlah responden dengan menggunakan metode Morgan, sehingga jika dijumlahkan antara periode Triwulan I dan Triwulan II menjadi 310 populasi, jumlah populasi pilihan pada tabel Morgan (*lihat tabel Morgan*), Jumlah polulasinya sebanyak 300 jumlah respon sebanyak 169 dan Jumlah 320 sebanyak (175) responden, sehingga penentuan responden dibulatkan ke angka yang lebih tinggi, maka jumlah responden yang digunakan pada analisis IKM Semester I Tahun 2025 sebanyak 175 responden.

Jumlah populasi yang dilayani pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo periode Januari s/d Juni 2025. Jumlah responden rata-rata sebanyak 51 Orang perbulan. Tabel Mogran sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Morgan yang digunakan untuk menentukan Jumlah Responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Tabel 2.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,065-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,533-4,000	88,31-100	A	Sangat Baik

2.6 METODE PENCACAHAN

Metode pencacahan dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui proses pengumpulan dan penghitungan data dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden. Kuesioner ini dirancang untuk mengevaluasi tingkat persepsi terhadap kepuasan layanan di suatu negara atau wilayah. Responden diminta menjawab serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi mereka terhadap layanan, khususnya yang melibatkan lembaga publik. Hasil dari jawaban tersebut diberikan skor atau nilai yang mencerminkan seberapa tinggi atau rendah tingkat persepsi kepuasan layanan yang dirasakan oleh responden. Skor ini kemudian menjadi indikator penting dalam penilaian SKM 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 (SKM), analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif. Persepsi responden diukur menggunakan skala penilaian 1 hingga 4, di mana skor 1 menunjukkan persepsi terendah terhadap kepuasan layanan, sedangkan skor 4 mencerminkan persepsi tertinggi, yang menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memantau perubahan SKM, data disajikan dalam bentuk skoring atau angka absolut yang diukur dalam hitungan semester. Perhitungan SKM berdasarkan kuesioner dilakukan melalui beberapa langkah, mulai dari pengumpulan data, penghitungan skor rata-rata setiap responden, hingga penggabungan hasil tersebut menjadi indeks keseluruhan. Proses ini memberikan gambaran jelas mengenai tren Kepuasan Masyarakat dari waktu ke waktu.

BAB III

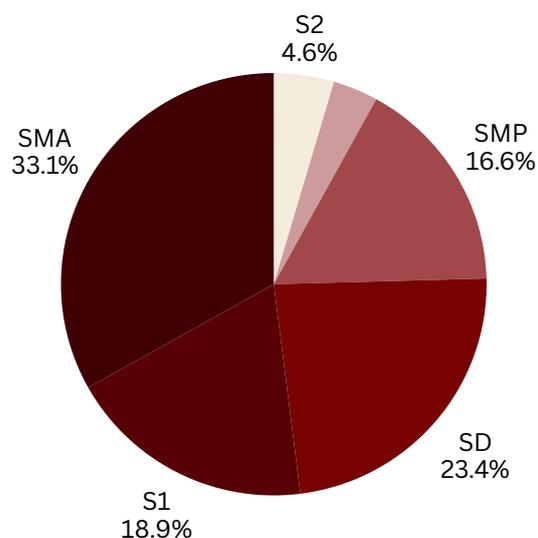
Hasil Survei SKM

3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

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.

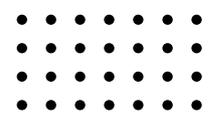


3.1.1 Pendidikan Responden



Gambar 3.1 Persentase Pendidikan Responden

Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA dengan jumlah mencapai 56 orang. Responden berpendidikan SD berjumlah 46 orang, diikuti oleh mereka yang berpendidikan S1 sebanyak 27 orang. Responden dengan pendidikan SMP berjumlah 35 orang, sementara mereka yang memiliki gelar Diploma dan S2 masing-masing berjumlah 5 dan 6 orang.

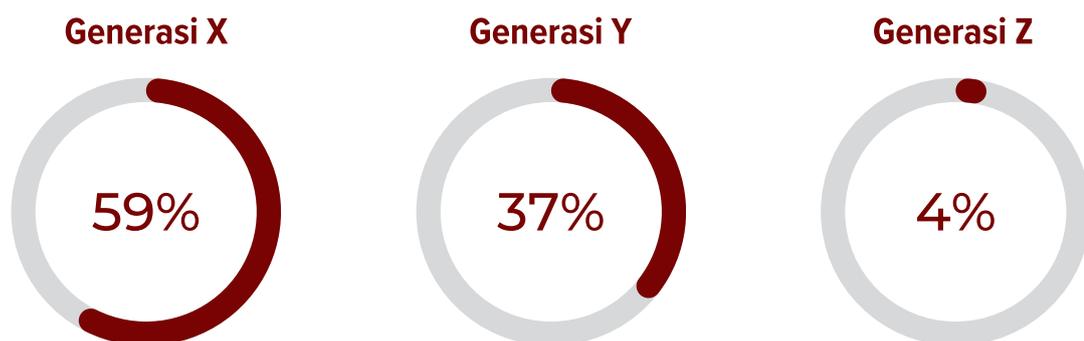


Berdasarkan data pendidikan responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelaku usaha memiliki latar belakang pendidikan di tingkat SMA, yang menunjukkan pemahaman yang baik tentang prosedur dan kualitas pelayanan publik. Keberagaman latar belakang pendidikan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif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

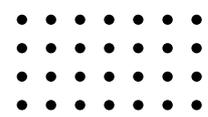
3.1.2 Kelompok Umur Responden

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 layanan yang diterima.

- **Generasi X:** Usia 40 - 56 tahun Keatas (116 responden)
- **Generasi Y:** Usia 24 - 39 tahun (53 responden)
- **Generasi Z:** Usia di bawah 23 tahun (5 responden)



Gambar 3.2 Persentase Kelompok Umur Responden

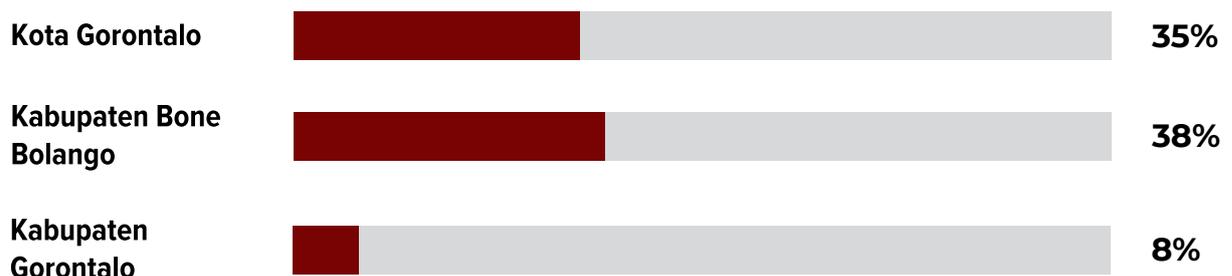


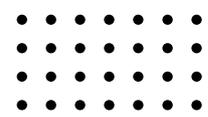
Mayoritas responden berasal dari Generasi X berusia 40-60 tahun, sejumlah 116 orang. Responden dari Generasi Y dengan rentang usia 24-39 tahun berjumlah 53 orang, sementara responden Generasi Z di bawah usia 23 tahun hanya 5 orang. Data ini menunjukkan dominasi kelompok usia dewasa matang yang memberikan perspektif penting dalam evaluasi pelayanan DPMPTSP Provinsi Gorontalo.

3.1.3 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.



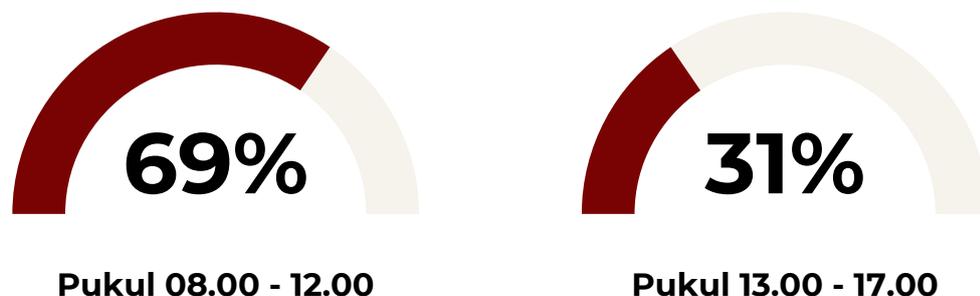


Gambar 3.3 Persentase Domisili Responden

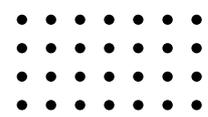
Berdasarkan data rekapitulasi domisili responden yang mengisi survei, diketahui bahwa mayoritas responden berdomisili di Kabupaten Bone Bolango sebanyak 67 orang, diikuti oleh Kota Gorontalo sebanyak 61 orang, dan Kabupaten Gorontalo Utara sebanyak 29 orang. Sementara itu, Kabupaten Gorontalo memiliki 14 responden, serta Kabupaten Boalemo dan Kabupaten Pohuwato masing-masing berjumlah 2 orang. Penyebaran responden yang berasal dari berbagai wilayah ini mencerminkan representasi yang cukup luas dalam memberikan gambaran terhadap evaluasi pelayanan DPMPTSP Provinsi Gorontalo.

3.1.4 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 dan mengidentifikasi waktu-waktu puncak ketika responden hadir. Data ini tidak hanya memberikan wawasan tentang kebiasaan masyarakat dalam berpartisipasi, tetapi juga membantu dalam perencanaan kegiatan di masa mendatang.



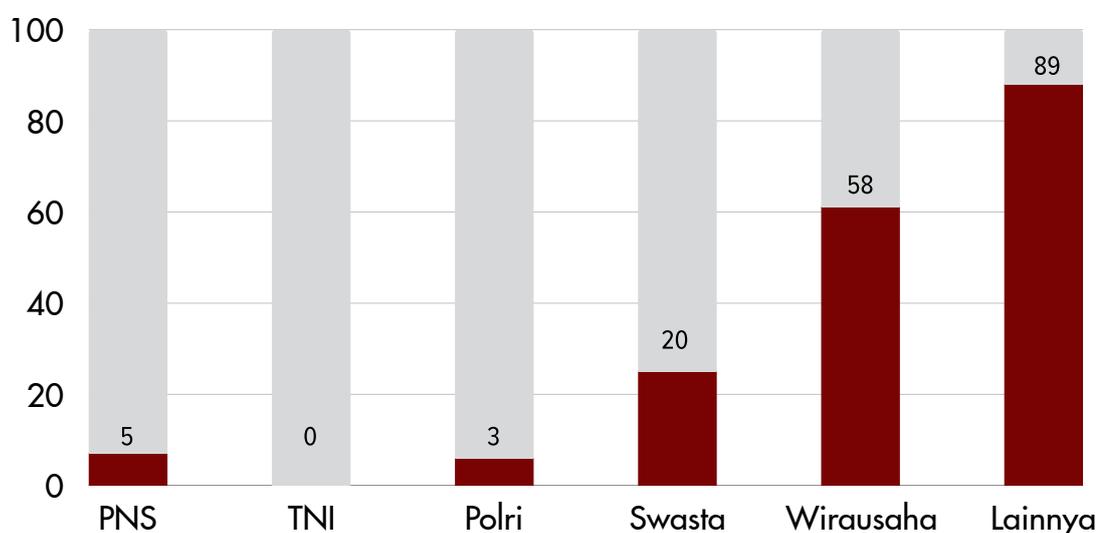
Gambar 3.4 Persentase Jam Kedatangan Responden



Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa sebagian besar pelaku usaha datang pada jam 08.00 hingga 12.00 sebanyak 121 orang, sedangkan sisanya 54 orang hadir pada waktu 13.00 hingga 17.00. Distribusi waktu kedatangan ini menunjukkan bahwa pagi hari merupakan periode utama kedatangan, yang penting untuk penyesuaian pelayanan di DPMPTSP Provinsi Gorontalo.

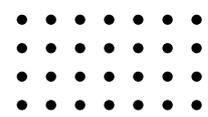
3.1.5 Pekerjaan Responden

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

Mayoritas responden berprofesi dalam kategori “Lainnya” sebanyak 89 orang, diikuti oleh wirausaha sebanyak 58 orang. Responden yang bekerja di sektor swasta berjumlah 20 orang, sementara PNS tercatat sebanyak 5 orang dan POLRI sebanyak 3 orang. Tidak terdapat responden yang berasal dari unsur TNI. Distribusi ini mencerminkan keberagaman latar belakang pekerjaan responden yang turut serta dalam evaluasi pelayanan DPMPTSP Provinsi Gorontalo.



Selain itu, terdapat kategori "lainnya" yang mencatatkan angka tertinggi yaitu 89 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha yang terlibat dalam proses perizinan adalah individu-individu di luar sektor formal atau pemerintahan, menandakan pentingnya perhatian terhadap kebutuhan dan tantangan mereka dalam pengurusan izin.

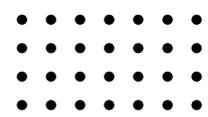
3.1.6 Jenis Layanan yang Digunakan

Dalam rangka memahami preferensi dan kebutuhan pelaku usaha terkait layanan yang diterima di DPMPTSP Provinsi Gorontalo, data tentang jenis layanan yang paling banyak digunakan menjadi fokus utama. Informasi ini menggambarkan aktivitas utama pelaku usaha saat berinteraksi dengan instansi, sehingga dapat menjadi landasan penting dalam evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.

Tabel 3.1 Jenis Layanan yang Digunakan Responden

JENIS PELAYANAN	JUMLAH	CONTOH KEGIATAN
PENGURUSAN IZIN	148	izin kuliner, kios , umkm, izin lingkungan, nib, sipa, perpanjangan, sipa dan oss
KONSULTASI	20	Konsultasi LKPM, Izin Usaha, Dan layanan Lainnya
PENGADUAN	7	Permohonan, perbaikan dokumen pengaduan,

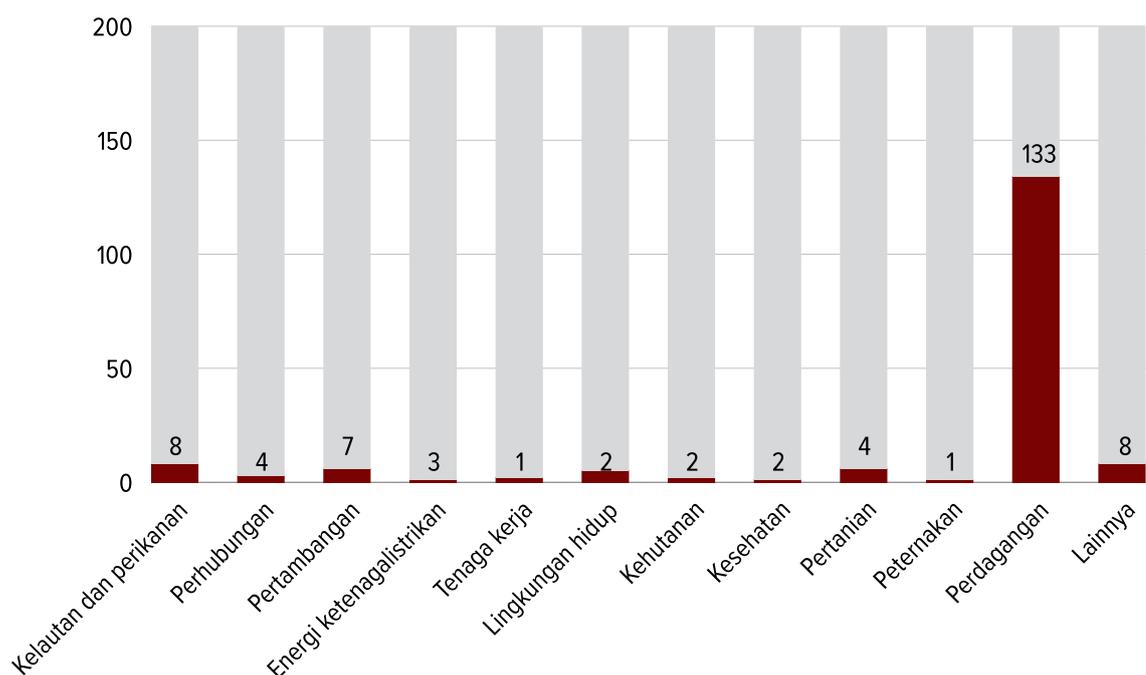
Berdasarkan tabel tersebut, terdapat tiga jenis layanan yang dimanfaatkan oleh para responden di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo selama Semester I tahun 2025. Sebagian besar pelaku usaha datang untuk pengurusan izin sebanyak 148 orang, disusul oleh konsultasi dengan 20 orang, serta pengaduan sebanyak 7 orang. Data ini menunjukkan dominasi aktivitas pengurusan izin sebagai layanan utama yang diterima pelaku usaha di DPMPTSP Provinsi Gorontalo.



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

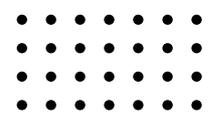
3.1.7 Sektor Perizinan yang Diurus

Data sektor perizinan yang diurus oleh pelaku usaha di DPMPTSP Provinsi Gorontalo memberikan gambaran tentang bidang-bidang usaha yang paling memerlukan layanan perizinan. Informasi ini penting untuk memahami fokus dan kebutuhan sektor usaha dalam rangka meningkatkan kualitas serta efektivitas pelayanan perizinan.



Gambar 3.6 Jumlah Sektor Perizinan yang Diurus

Dari data yang ada, sektor perdagangan menjadi yang paling dominan dengan jumlah pengurusan sebanyak 133 izin, mengungguli sektor lainnya. Disusul oleh sektor kelautan dan perikanan dengan 8 izin, serta pertambangan sebanyak 7 izin. Sektor perhubungan dan pertanian masing-masing mencatat 4 izin, sementara sektor energi ketenagalistrikan mencatat 3 izin. Beberapa sektor lainnya seperti lingkungan hidup, kehutanan, dan kesehatan masing-masing tercatat 2 izin, sedangkan sektor tenaga kerja dan peternakan

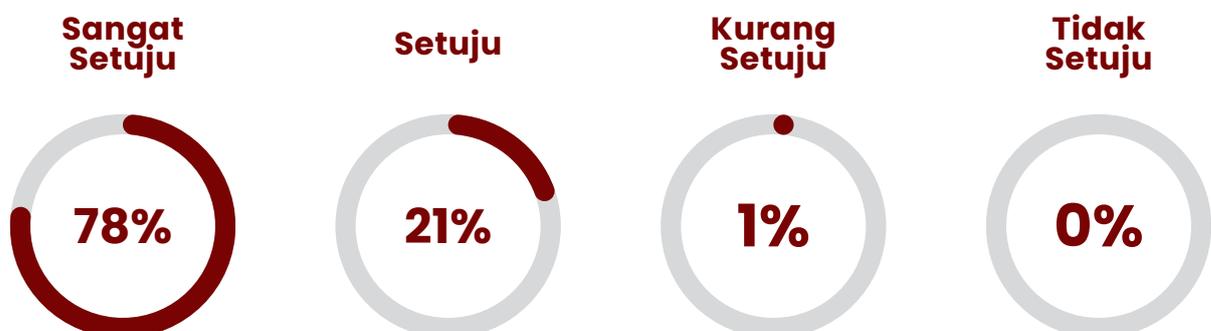


masing-masing hanya 1 izin. Selain itu, terdapat 8 izin yang dikategorikan dalam sektor lainnya. Temuan ini menegaskan pentingnya optimalisasi pelayanan terutama pada sektor perdagangan yang menjadi pusat aktivitas perizinan, tanpa mengesampingkan keberagaman sektor lain yang juga berkontribusi terhadap pembangunan daerah secara menyeluruh.

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER INDIKATOR

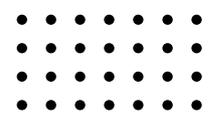
3.2.1 Kesesuaian Jenis Pelayanan dengan Persyaratan.

Indikator ini mencatat **skor sebesar 3.78**, 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.



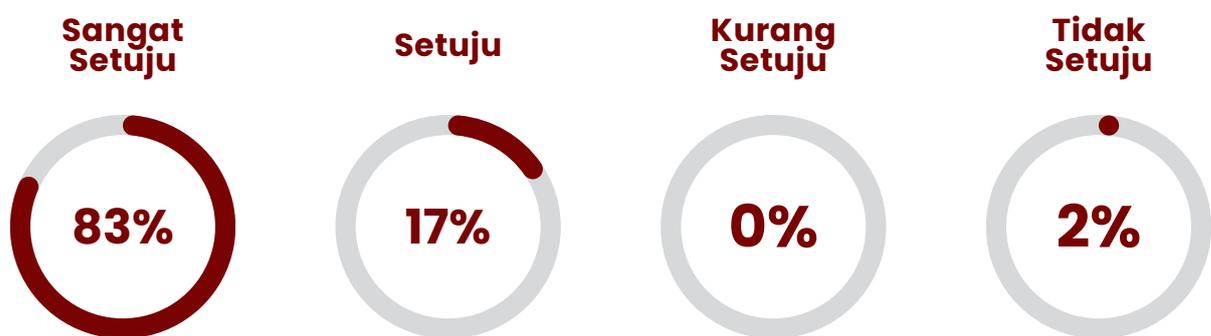
Gambar 3.7 Indikator SKM U1

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, **78% responden** menyatakan **sangat setuju** dan **21% responden setuju** bahwa jenis pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Hanya **1% responden** yang menyatakan **kurang setuju**, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju.



3.2.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Indikator ini mencatat **skor sebesar 3.83**, 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.

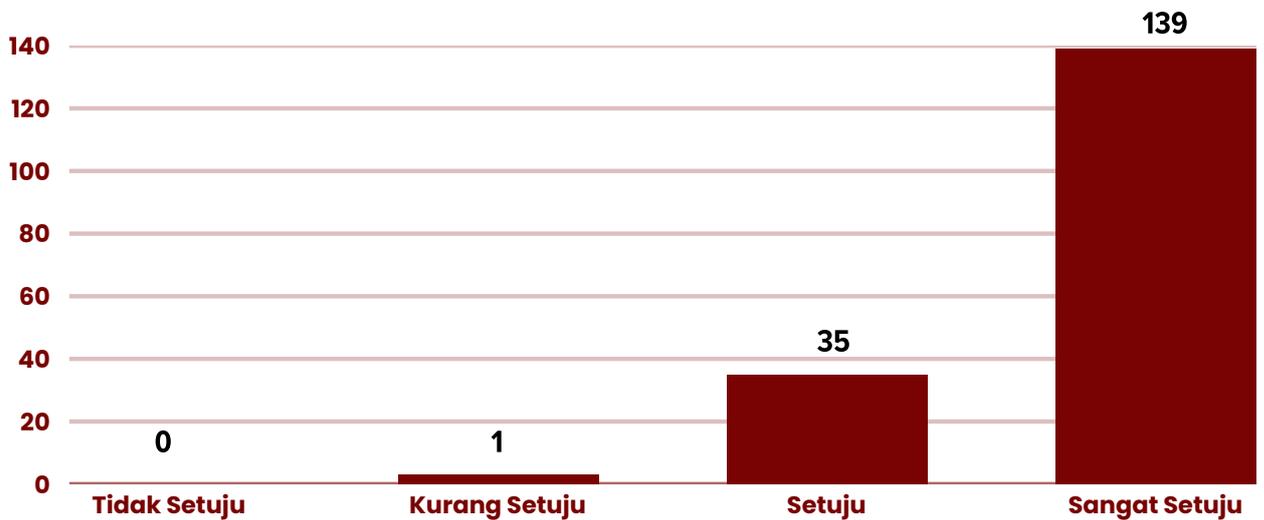


Gambar 3.7 Indikator SKM U2

Indikator ini mencatat bahwa sebanyak **83% responden sangat setuju** dan **17% responden setuju** bahwa jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang setuju maupun 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.

3.2.3 Kecepatan Proses Pelayanan

Indikator ini memiliki **skor sebesar 3.79**, 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.

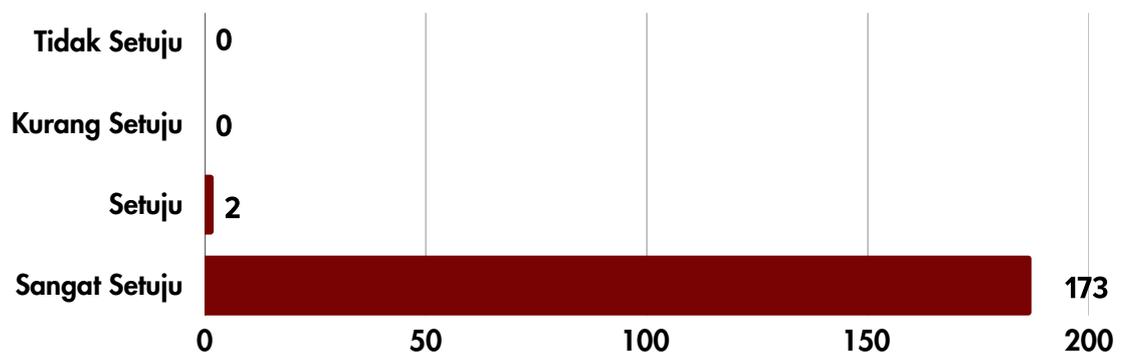


Gambar 3.8 Indikator SKM U3

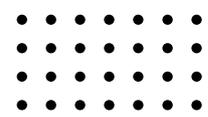
Indikator ini memiliki **skor sebesar 3.79**, menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini menandakan bahwa kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo sudah sangat responsif dan memenuhi harapan masyarakat. Proses yang cepat ini memungkinkan pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan secara efisien tanpa harus menunggu lama, sehingga meningkatkan rasa puas dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan publik.

3.2.4 Biaya/Tarif Pada Pelayanan

Indikator ini mencatat **skor sebesar 3.999**, 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.



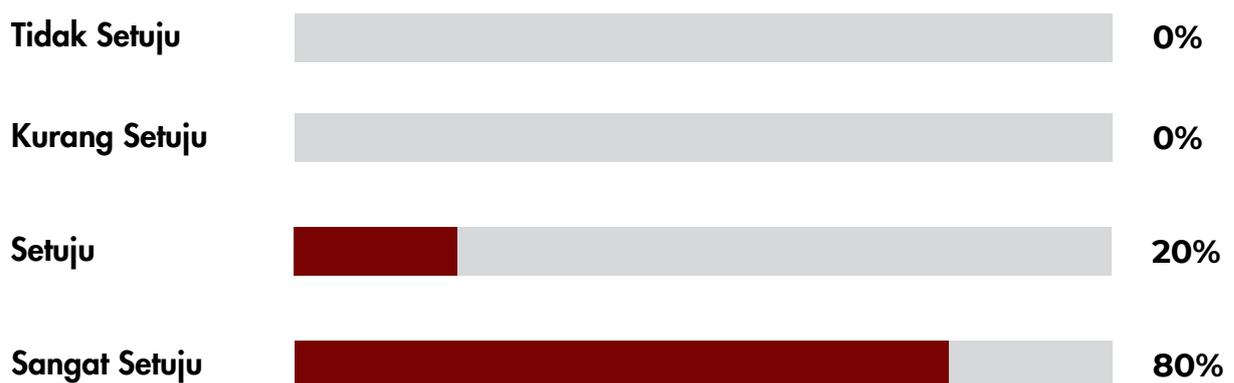
Gambar 3.9 Indikator SKM U4



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 **173 orang sangat setuju**, dan **2 orang setuju**, mengonfirmasi bahwa kebijakan tanpa biaya dalam pelayanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

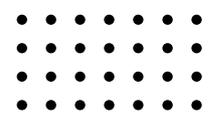
3.2.5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

Indikator ini memiliki **skor sebesar 3.80**, 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.



Gambar 3.10 Indikator SKM U5

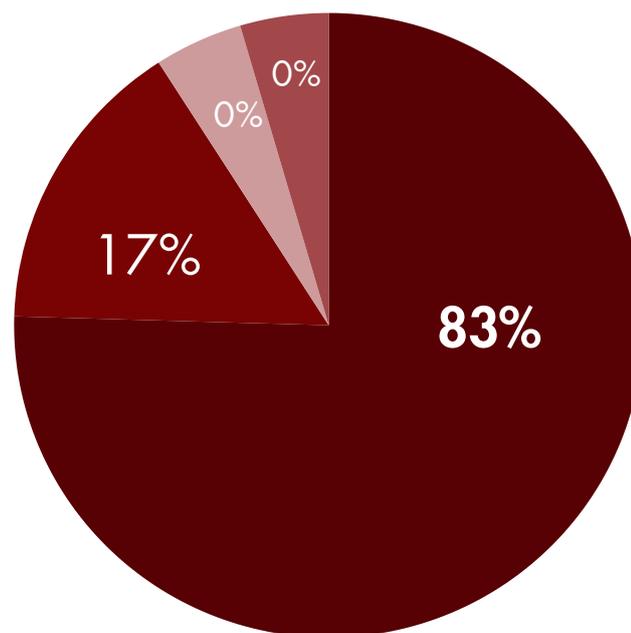
Berdasarkan grafik, mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan. Sebanyak **80% responden menyatakan sangat setuju** dan **20% responden setuju**. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju,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



3.2.6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

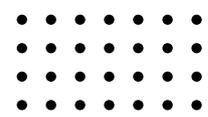
Indikator ini memiliki **skor sebesar 3.83**, yang tergolong sangat baik, menunjukkan bahwa tenaga kerja yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan memadai untuk menjalankan tugas secara efektif dan profesional. Skor tersebut mencerminkan bahwa pelaksana pelayanan 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



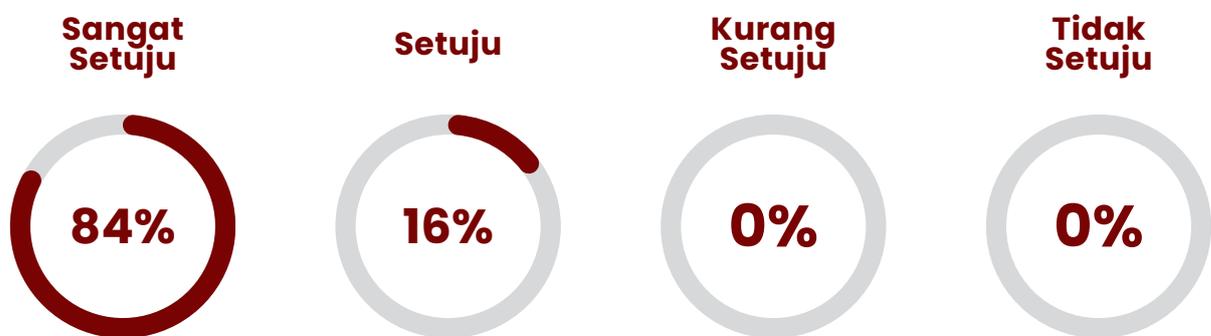
Gambar 3.11 Indikator SKM U6

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kompetensi pelaksana pelayanan, dengan **83% responden memilih sangat setuju** dan **17% responden setuju**. Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju. Hal ini mencerminkan apresiasi yang kuat dari masyarakat terhadap kualitas dan kemampuan pelaksana dalam menjalankan tugas pelayanan secara profesional dan sesuai harapan.



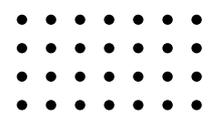
3.2.7 Perilaku Pelaksana Pelayanan

Indikator ini memiliki **skor sebesar 3.84** 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.



Gambar 3.12 Indikator SKM U7

Grafik menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap perilaku pelaksana pelayanan, di mana **84% responden memilih kategori sangat setuju** dan **16% responden setuju**. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju. Hal ini menandakan bahwa perilaku pelaksana pelayanan dinilai sangat baik dan mampu memenuhi, 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 Produk/Jasa layanan Yang Diterima Sesuai Dengan Daftar Produk/Jasa Layanan Yang Tersedia/Diminta.

Indikator ini menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh instansi terkait tergolong sangat baik. **Skor 3.79** 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 dengan pelayanan yang lebih baik.



Gambar 3.13 Indikator SKM U8

Dari grafik yang disajikan, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, dengan **79% responden memilih kategori sangat setuju** dan **21% responden setuju**. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana yang disiapkan oleh instansi. Ketiadaan responden yang memberikan penilaian negatif memperkuat kesan bahwa fasilitas yang disediakan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan.

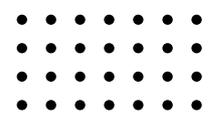
3.2.9 Penanganan Pengaduan

Indikator ini merefleksikan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang tinggi dan berjalan secara optimal. **Skor 3.98** 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 U8

Berdasarkan hasil survei, indikator mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh tanggapan yang sangat positif dari responden. Sebanyak **98% responden menyatakan sangat setuju** dan **2% responden setuju** bahwa mekanisme penanganan pengaduan sudah berjalan dengan baik.



BAB IV

Analisis Hasil SKM

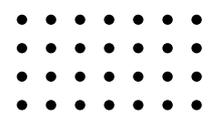
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Semester I periode Januari s/d Juni 2025, dapat diketahui bahwa: Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai **SKM 96,16** secara akumulatif dan untuk masing-masing unsur layanan (sembilan unsur) dikategori dengan kualitas layanan sangat baik A. Adapun hasil penilaian masing-masing indikator adalah:

- 1). Nilai tertinggi berurutan dengan mutu layanan Sangat Baik (A), sebagai berikut: (a) Biaya/tarif (U4) dengan nilai 3,99 (b) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan (U9) dengan nilai 3,98; (c) Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai dengan nilai 3,84;
- 2). Nilai dengan mutu layanan Sangat Baik (A) namun masih belum optimal dibandingkan dengan unsur lainnya berurutan, sebagai berikut: (a) Waktu Penyelesaian (U3) nilai 3,79; (b) Sarana dan prasarana (U8) nilai 3,79 dan (c) Kesesuaian Persyaratan (U1) dengan nilai 3,78.

Analisa perbandingan antara nilai Semester I tahun 2025 (96,16) dengan Semester II Juli s/d Desember 2024 (96,21) mengalami penurunan sebesar 0,05 point, jika dibandingkan dengan periode yang sama Semester I 2024 (95,40) mengalami kenaikan 0,76 point.

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada periode semester I 2025 ini menunjukkan unsur tertinggi dicapai oleh indikator biaya/tarif dengan nilai 3,99. Unsur layanan ini pada setiap periode penilaian, selalu memperoleh penilaian tertinggi karena dalam pengurusan izin/non izin, dan semua jenis layanan yang ada di DPMPTSP Provinsi Gorontalo digratiskan atau tidak berbayar, Unsur layanan yang setiap periode juga mendapat nilai tertinggi 3,98 karena untuk penangan pengaduan atau layanan kebutuhan informasi,

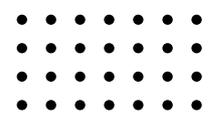


DPMPTSP Provinsi Gorontalo telah menyediakan saluran atau media bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai permasalahan/aduan/informasi yang terkait dengan proses pelayanan. Media atau saluran yang disediakan antara lain: melalui Kota Saran/surat langsung ke dinas; melalui Whastapp (081244111746), web (ptsp.provinsigtlo@gmail.com), FB (dpmpstsp Prov.Gorontalo), Pengembangan Aplikasi APPiG menjadi SIIG--Ng, Layanan perizinan GOSO dan Sp4nlapor.go.id serta melalui unjuk rasa oleh masyarakat akan diterima oleh Kepala Dinas dan pejabat terkait, setelah laporan/aduan diterima, maka akan dilaksanakan pertemuan dengan OPD teknis (jika perlu) yang menghadirkan pelapor, dilaksanakan peninjauan lokasi (jika perlu) dan terakhir akan dibuatkan Berita Acara kesepakatan antara Pelapor dengan terlapor. Semua tindak lanjut aduan akan diproses 1 x 24 setelah laporan diterima.

Sementara untuk indikator kecepatan petugas atau waktu penyelesaian izin (U3) dan indikator dukungan sarana prasarana(U8) mencapai nilai sama yaitu 3,79 menunjukkan kinerja sangat baik karena sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el dalam pasal 43 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 telah terpenuhi, namun masih ada responden yang merasa petugas pelayanan belum begitu cepat/optimal. Hal ini disebabkan ketersediaan sarana prasarana pendukung terutama jaringan internet masih dirasakan lambat oleh pemohon/pelaku usaha baik layanan yang dilaksanakan di Kantor DPMPTSP Provinsi Gorontalo maupun saat mobile service.

Komponen penting yang mendukung kinerja penyelenggaraan PMPTSP adalah ketersediaan sarana dan prasarana (U8). Sampai dengan tahun 2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo telah dilengkapi sarana dan prasarana yang diharapkan mampu mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan pada unit PMPTSP sebagaimana diatur dalam Bab VII Pasal 42, ayat (1) s/d ayat (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP telah 100% terpenuhi karena ketersediaan sarana prasarana sangat mendukung terhadap proses pelaksanaan tugas oleh aparatur dinas juga sangat memudahkan pemohon/masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari dinas. Sarana dan prasana yang tersedia antara lain: (1) sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan PMPTSP; (2) Kantor depan/fronf office, terdiri dari loket-loket dan ruang layanan serta ruang konsultasi dan pengaduan; (3) Kantor belakang/back office, terdiri atas ruang rapat dan ruang pemrosesan; (4) Ruang pendukung, tempat parkir, toilet terpisah, parkiran terpisah, tempat ibadah, kantin dan



sarana lainnya termasuk ruang laktasi, sarana untuk pemohon yang berkebutuhan khusus(disabilitas), dan (5) alat/fasilitas pendukung lainnya yang telah tersedia.

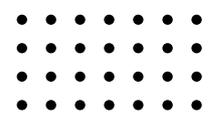
Responden yang menghadapi permasalahan keterlambatan proses pelayanan perizinan, jika pada saat terjadi keterlambatan jaringan internet dan banyaknya pemohon izin yang datang pada saat mobile service, sehingga penggunaan internet dalam jumlah besar sangat mempengaruhi kecepatan proses izin, masalah lainnya adalah ketersediaan perangkat computer dan printer untuk kebutuhan pencetakan dokumen perizinan.

Unsur layanan (U1) kesesuaian jenis layanan dengan persyaratan telah mendapat skor 3,78 atau sangat baik. Skor ini mencerminkan bahwa petugas telah menjalankan tugas pelayanan dengan jujur dan profesional, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan sangat baik, namun masih ada responden yang merasa persyaratan agak sulit, hal ini disebabkan terdapat perubahan regulasi pada beberapa jenis izin yang dikeluarkan oleh Kementerian terkait.

Berdasarkan Rekomendasi atau saran tindak yang diharapkan oleh pemohon izin untuk perbaikan kedepan dalam proses pelayanan perizinan yang disampaikan melalui SKM Semester I Tahun 2025 dan berbagai saluran/media sosial dinas, maka disusun rencana tindak lanjut untuk bahan informasi pada proses perencanaan/penyusunan anggaran dinas, sebagai berikut

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat sebagai berikut:

- 1). Responden mengharapkan permasalahan kesesuaian jenis pelayanan dengan persyaratan (U1), perlu memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha tentang mekanisme pengurusan izin melalui OSS-RBA dan manfaat NIB dalam rangka meningkatkan pengetahuan pelaku usaha untuk memproses izin secara mandiri sesuai persyaratan (1), dan koordinasi dengan Tim Teknis pada OPD teknik terkait kesesuaian jenis izin dengan persyaratan (2) dan pendampingan kepada pelaku usaha (3)
- 2). Responden mengharapkan permasalahan percepatan waktu (U3), maka perlu dipertahankan standar waktu dan yang masih kurang untuk diperbaiki melalui pembinaan oleh Pimpinan Dinas PMPTSP Provinsi Gorontalo (1), Cakupan pelayanan diperluas sampai tingkat kecamatan (2), (3) Pelayanan gratis tetap dipertahankan (3) dan menambah jumlah petugas pelayanan baik saat mobile service maupun pelayanan di kantor (4) serta perlu peningkatan kapasitas petugas pelayanan (5).



- 3). Responden mengharapkan agar permasalahan sarana prasarana (U8) walaupun responden sudah merasa puas, namun perlu dukungan peningkatan kapasitas internet (jaringan) (1) perlengkapan saat pelaksanaan mobile service peralatan cetak izin (printer) dan area parkir yang masih ada genangan saat hujan, sehingga mempengaruhi kenyamanan pada saat berkunjung ke dinas.

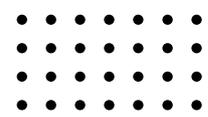
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan pada DPMPSTSP Provinsi Gorontalo, maka hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

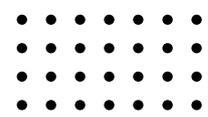
Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM periode Januari s/d Juni 2025 direncanakan dilaksanakan pada tahun Tahun 2025, tahun 2026 dan tahun 2027 melalui Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dan melalui Forum Organisasi Pemerintah Daerah yang dilaksanakan setiap tahun. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				P. Jawab
			SEM II 2025	SEM I 2026	SEM II 2026	SEM I 2027	
1.	Persyaratan (U1)	Sosialisasi kepada pelaku usaha terkait persyaratan jenis-jenis izin, manfaat NIB.	√	√	√	√	JF Perizinan
		Koordinasi dengan Tim Teknis pada OPD terkait untuk percepatan penerbitan rekomtek perizinan	√	√	√	√	JF Perizinan



		Pendampingan kepada pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan perizinan dalam bentuk workshop paska penerbitan NIB bagi pelaku usaha	√	√	√	√	
2.	Kecepatan proses pelayanan/waktu (U3)	Pembinaan oleh pimpinan secara berjenjang/rapat internal	√	√	√	√	Sekretariat
		Pelaksanaan Mobile service sampai ke tingkat kecamatan	√	√	√	√	Sekretariat /Bidang Teknis DPMPTSP
		Peningkatan Kapasitas petugas pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat /Bidang Teknis DPMPTSP
		Penambahan Petugas pelayanan baik pada pelayanan di dinas, maupun saat mobile service	√	√	√	√	Sekretariat /Bidang Teknis DPMPTSP
3.	Sarana dan prasarana (U8)	Peningkatan Kapasitas Internet yang digunakan (jaringan)	-	-	√	√	Sekretariat
		Peningkatan dukungan perangkat printer	-	√	√	-	Sekretariat
		Perbaikan area parkir pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo	-	√	√	√	Sekretariat

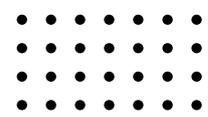


4.	Tarif atau Biaya pelayanan (Unsur layanan ini telah mencapai skor tertinggi/Sangat Baik (A) namun disarankan oleh Pelaku usaha untuk dipertahankan	Pelaksanaan pelayanan tidak berbayar/gratis dipertahankan dan perlu disosialisasikan	√	√	√	√	Sekretariat dan Bidang Perizinan
----	--	--	---	---	---	---	----------------------------------

Sumber: Olahan Hasil SKM Semester I 2025

4.3 Tren Nilai SKM

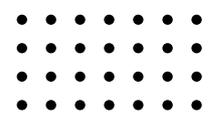
Perbaikan indeks Kepuasan Masyarakat dapat dibandingkan dengan tren nilai tahun ketahun atau setiap semester. Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Gorontalo secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik Tahun 2023 sampai dengan tahun 2025 Semester I. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo dapat dilihat melalui grafik 1 sebagai berikut:



Gambar 4.1 Tren Nilai IKM Tahun 2023 - 2025

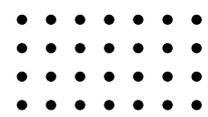
Berdasarkan data tren IKM pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo tahun 2023 sampai dengan tahun 2025 pada grafik 1 menunjukkan bahwa nilai IKM pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo dengan hasil kinerja Sangat Baik atau mendapat nilai A setiap semester. Angka tertinggi pada tahun 2023 Semester II dengan nilai 97,69. Dan terendah pada semester I tahun 2024 dengan nilai 95,40. Kinerja layanan Semester I 2025 nilai 96,16 jika dibandingkan dengan nilai semester II Tahun 2024 nilai 96,21 mengalami penurunan sebesar 0,05 point, jika dibandingkan dengan semester I Tahun 2024 nilai 95,40 mengalami peningkatan sebesar 0,76.

Pada tabel 7 akan diperoleh gambaran nilai IKM Periode Tahun 2023 s/d 2025 dari masing-masing unsur layanan telah mencapai nilai yang sangat baik A. Unsur layanan yang konstan dengan nilai tertinggi adalah unsur layanan (U4) Biaya/Tarif Pelayanan Indikator ini menunjukkan nilai tertinggi disebabkan biaya atau tarif pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Gorontalo tidak berbayar atau gratis. Hal ini telah diatur dalam Perda Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha. Kebijakan tanpa biaya ini menjadi salah faktor penting yang memudahkan masyarakat atau pelaku usaha mengakses pelayanan publik. Masyarakat merasa tidak mendapat hambatan finansial dalam mendapatkan layanan, sehingga mempengaruhi tingkat



kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap dinas sebagai penyedia layanan yang responsif. Disamping semua unsur penilaian telah mendapat nilai sangat baik namun masih tercatat harapan-harapan pemohon atau masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di dinas ini adalah kecepatan atau waktu penyelesaian pelayanan yang masih terhambat (U4) disebabkan jaringan atau ketersediaan internet yang digunakan untuk mempercepat proses pelayanan secara mandiri di kantor dan pada saat mobile service, terkait dengan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan (U8) yang harus dilakukan pengadaan dan pemeliharaan peralatan yang dibutuhkan. Dan terakhir yang menjadi harapan pemohon adalah kesesuaian jenis pelayanan dengan persyaratan (U1). Persyaratan jenis-jenis izin masih mempengaruhi pendapat responden walaupun telah mendapat nilai sangat baik, tetapi unsur layanan ini sangat dipengaruhi oleh perubahan-perubahan regulasi yang diterbitkan oleh Kementerian dan atau Lembaga terkait sebagai penyusun NSPK. namun dari tabel 7 ini diperoleh gambaran semua unsur atau indikator Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan semuanya dalam kategori sangat baik atau pada kategori nilai 3,59 – 4,00.

Unsur Layanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Persyaratan	3.88	3.91	3.76	3.84	3.78
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.89	3.89	3.68	3.89	3.83
Waktu Penyelesaian	3.84	3.87	3.59	3.83	3.80
Tarif/Biaya	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.93	3.94	3.86	3.81	3.80

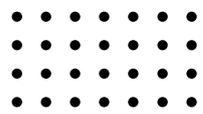


Unsur Layanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Kompetensi Pelaksana	3.84	3.97	3.87	3.86	3.83
Perilaku Pelaksana	3.84	3.93	3.78	3.78	3.84
Sarana dan Prasarana	3.87	3.64	3.84	3.78	3.79
Penanganan Pengaduan	3.97	3.99	3.97	3.83	3.98
Nilai IKM	96.60	97.69	95.40	96.21	96.16

Sumber: Olahan Hasil SKM Semester I 2025

Perbaikan unsur-unsur layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo membawa kinerja atau capaian yang melampaui target program dan kegiatan pada tahun 2024, sebagai berikut:

- 1). IKU DPMPTSP Provinsi Gorontalo target Renstra Dinas Nilai Realisasi Investasi Rp. 5.38 Triliun dan Target Pusat Rp. 6.46 Triliun tercapai. (83.28% sementara target Renstra sebesar Rp. 2.8 T, maka capaian berdasarkan target Renstra 190.11%
- 2). Jumlah izin dan Non izin yang diterbitkan sebanyak 550 izin dan non izin tercapai 1.411 izin dan non izin yang diterbitkan atau sebesar 256.55%

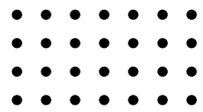


BAB V

Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada periode Semester I Januari s/d Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1). Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan **nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 96,16**.
- 2). Unsur layanan yang nilai IKM konsisten sangat baik dengan nilai maksimal adalah unsur tarif/biaya dengan nilai 3,99 disusul unsur pelayanan pengaduan dengan nilai 3,98 dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,84.
- 3). Unsur layanan yang perlu ditingkatkan dibandingkan dengan unsur lainnya berurutan, sebagai berikut: dua unsur layanan, yakni unsur layanan Waktu Penyelesaian atau kecepatan dan unsur layanan Sarana dan prasarana mencapai nilai 3,79 dan Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,78.
- 4). Masyarakat atau pelaku usaha/penerima layanan pada DPMPTSP Provinsi Gorontalo berharap bahwa petugas layanan dan unit layanan ini mempertahankan pelaksanaan layanan yang sangat baik dan terus memperbaiki yang belum optimal penyelenggaraan pelayanannya.



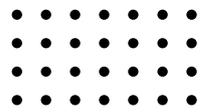
BAB VI

Lampiran

LAMPIRAN 1: KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI GORONTALO

I. KETERANGAN WAKTU SURVEI			
Tanggal:		Waktu :	
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/ <input type="text"/>
		<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*	<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
II. KETERANGAN TEMPAT			
Unit Layanan	:		
Kabupaten / Kota	:		
Jenis Layanan yang diterima	:		
III. PROFIL RESPONDEN			
JenisKelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/> Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya :	
IV. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN			
<i>(Lingkari kode angkas sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>			
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan (teknis dan/atau administratif) yang harus dipenuhi?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2.	Apakah pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan proses pelayanan oleh petugas pelayanan?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4





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

**SURVEI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
PROVINSI GORONTALO**

>>>> **SCAN HERE** <<<<



TERDEPAN DALAM PELAYANAN

 <https://dpmptsp.gorontaloprov.go.id/>  ptsp.provinsigorontalo@gmail.com  0811-431-6044

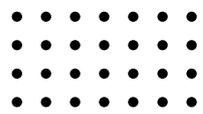


**Dinas
pmpstsp**
DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**SURVEI DINAS
PENANAMAN
MODAL DAN
PTSP PROVINSI
GORONTALO**

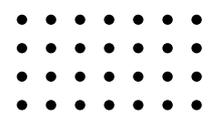
**Bapak/Ibu/Saudara
Yang Terhormat**

Kami dari Dinas PMPTSP Provinsi
Gorontalo berupaya untuk
meningkatkan pelayanan kepada

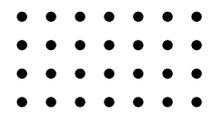


LAMPIRAN 2: PENGOLAHAN DATA SURVEI SKM

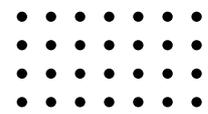
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpn	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Nian Hilahapa	52	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	81340580800	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin
Andyka	48	Laki-Laki	S1	Wirausaha	Kota Gorontalo	8114330378	lainnya	Pengurusan Izin
Taufan	38	Laki-Laki	S1	Wirausaha	Kota Gorontalo	8114315599	Tenaga Kerja	Konsultasi
Randy syamsul	32	Laki-Laki	S1	Swasta	Kabupaten Gorontalo	81324242324	Pertambangan	Pengurusan Izin
Nurdin Mangulo	51	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo	85394848940	Pertambangan	Pengurusan Izin
PT. EZAR PILAR INSTALASI KONSTRUKSI	30	Laki-Laki	S1	Swasta	Kota Gorontalo	81245611606	Energi Ketenagalistrikan	Konsultasi
Reflin pakaya	39	Perempuan	S1	Wirausaha	Kabupaten Boalemo	81243453622	Lingkungan Hidup	Pengaduan
Evi Nurdinawaty Usman	48	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	85298221617	lainnya	Pengaduan
Zulkarnain Sahi	32	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	81347916661	Kelautan dan Perikanan	Pengaduan
Zainun Syaus	52	Perempuan	S1	Lainya...	Kabupaten Gorontalo	81244992273	Perdagangan	Pengurusan Izin
Vindiawati	30	Perempuan	S2	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	81243413636	Kehutanan	Konsultasi
Risman Katili	59	Laki-Laki	SMP	Swasta	Kabupaten Pohuwato	82194926279	lainnya	Pengurusan Izin
Nikma Niode	58	Perempuan	S1	Wirausaha	Kota Gorontalo	81354827097	Perdagangan	Pengurusan Izin
Muhamad Sabit	57	Laki-Laki	S1	Wirausaha	Kota Gorontalo	82353164420	Pertambangan	Pengurusan Izin
Vindy	30	Perempuan	S2	Swasta	Kabupaten Bone Bolango	81243413636	Kehutanan	Konsultasi



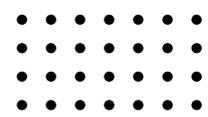
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Asna Taib	40	Perempuan	SD	Wirausaha	Kota Gorontalo	89502372926	lainnya	Konsultasi
Yeni tiwang	50	Perempuan	S1	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo	82189815352	Pertambangan	Pengurusan Izin
Taufik djeppu	51	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	85240152535	Pertambangan	Pengurusan Izin
Septiyanin gsinh Paruki A.	32	Perempuan	S1	POLRI	Kabupaten Gorontalo	85341223648	Kesehatan	Konsultasi
Niken toonaw	24	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo	82252550902	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rusni Yusuf	32	Perempuan	DIPLOMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo	85341312125	Perdagangan	Pengurusan Izin
Didit	30	Laki-Laki	SMA	POLRI	Kota Gorontalo	8.5215E+11	Lingkungan Hidup	Konsultasi
Nurhawali ya Mi'raz	20	Perempuan	DIPLOMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	8.5919E+11	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin
Fakhrunnisa Nusi	21	Perempuan	SMA	Lainya...	Kota Gorontalo	82192224815	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin
Andi Salmiah	43	Perempuan	DIPLOMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	82396194995	Perdagangan	Konsultasi
Meizen Ayanis	32	Perempuan	S1	PNS	Kabupaten Bone Bolango	85394485957	Perdagangan	Pengurusan Izin
Fonny Eletu	46	Perempuan	SMA	Lainya...	Kota Gorontalo	8.95329E+11	Perdagangan	Pengurusan Izin
Fitri Radjak	33	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo	82297436363	lainnya	Pengurusan Izin
ABD RAHMAN ISMAIL	52	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	82291317817	Perdagangan	Pengurusan Izin
Maryam Ahmad	52	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	87765866980	Perdagangan	Pengurusan Izin
Kasmawati antu	44	Perempuan	S1	Lainya...	Kota Gorontalo	82292031264	Perdagangan	Pengurusan Izin
Maryam Ahmad	52	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	87765866980	Perdagangan	Pengurusan Izin
TRISNAWATY AFANDI	21	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	89604104582	Perdagangan	Pengurusan Izin
Fanti Kalapati	41	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo	82291462158	Perhubungan	Pengurusan Izin
Asriyatibudoka	32	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	8.95372E+11	Perdagangan	Pengaduan
Mufi N.P. Anwar	27	Laki-Laki	S2	Swasta	Kota Gorontalo	85241549228	Perdagangan	Konsultasi
Olvia hulopi	41	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Bone Bolango	82291329038	Perdagangan	Pengurusan Izin



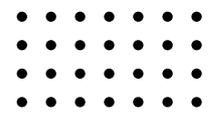
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
PT KIMCI Jaya Bersaudara	60	Laki -Laki	S1	Swasta	Kabupaten Pohuwato	81241215544	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin
Farida Ismail	39	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	85242401182	Perdagangan	Pengaduan
Nurhayati Pakaya	45	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	85298811212	Perdagangan	Konsultasi
Yayan usman	28	Laki -Laki	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo	82288730204	Perdagangan	Konsultasi
Ratna Katili	50	Perempuan	S1	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	89514945420	Perdagangan	Pengurusan Izin
Iman Zulvan Pratama	21	Laki -Laki	SMA	Lainya...	Kota Gorontalo	83147496381	Pertanian	Pengurusan Izin
Radjak Harun	51	Laki -Laki	SMP	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	85210303328	Perdagangan	Pengurusan Izin
Kadir Mohamad	56	Laki -Laki	S1	PNS	Kabupaten Bone Bolango	85166297656	Perdagangan	Pengurusan Izin
Abdulrahman mohamad	31	Laki -Laki	S1	Swasta	Kabupaten Bone Bolango	82259031348	lainnya	Konsultasi
Hasna abbdjul	41	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	82296401471	Perdagangan	Pengurusan Izin
mulyani ismail	35	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	89668352877	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rostin kadir	51	Perempuan	SD	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	83826582891	Perdagangan	Pengurusan Izin
Endang rahman	40	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	85213341434	Perdagangan	Pengurusan Izin
Andi Salmiah	43	Perempuan	DIPLOMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	82396194995	Perdagangan	Konsultasi
Martin umar	44	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	83832816598	Perdagangan	Pengaduan
Verawaty Djula	43	Perempuan	S2	PNS	Kabupaten Gorontalo	8114308503	Peternakan	Pengurusan Izin
zul	23	Laki -Laki	S2	Swasta	Kota Gorontalo	81244100897	Perhubungan	Konsultasi
Yusni Ali	43	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Bone Bolango	87815578426	Perdagangan	Pengurusan Izin
Arfan Entengo	50	Laki -Laki	S2	Lainya...	Kabupaten Gorontalo	86255941974	Perdagangan	Konsultasi



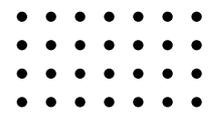
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Moh zulham wunatu	44	Laki -Laki	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82292751670	Perdagangan	Pengurusan Izin
Delawati paka	35	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85342825919	Perdagangan	Pengurusan Izin
Mei djaidjun	30	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81243068387	Perdagangan	Pengurusan Izin
Narca ahmad	24	Perempuan	SD	Wirausaha	Kota Gorontalo	85342837189	Perdagangan	Pengurusan Izin
Hawiya Hoga	58	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85348157258	Perdagangan	Pengurusan Izin
Yulin Nuna	47	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85396341625	Perdagangan	Pengurusan Izin
Fatra bumulo	66	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85340187171	Perdagangan	Pengurusan Izin
Yulin djafar	45	Perempuan	SMA	PNS	Kabupaten Gorontalo Utara	85342114911	Perdagangan	Pengurusan Izin
Asra Moilo	51	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82393245900	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rita lihawa	29	Perempuan	S1	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82271469164	Perdagangan	Pengurusan Izin
HASTIN DUNDA	63	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	+62 821-9584-6212	Perdagangan	Pengurusan Izin
NOPITA KAI	28	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85231483987	Perdagangan	Pengurusan Izin
YAMAN POPA	28	Laki -Laki	S1	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85145262808	Pertanian	Pengurusan Izin
Yusni ahmad	40	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81341817425	Perdagangan	Pengurusan Izin
Yanti Toana	56	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85246772260	Perdagangan	Pengurusan Izin
Selvi nusuha	26	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82231803862	Perdagangan	Pengurusan Izin
zei wajipalu	64	Perempuan	SD	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82396603215	Perdagangan	Pengurusan Izin
Fatmawati Rahman	53	Perempuan	SD	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82395189601	Perdagangan	Pengurusan Izin



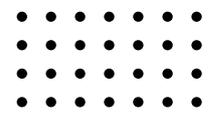
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Isni dambao	44	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82162680283	Perdagangan	Pengurusan Izin
Djafia Limonu	53	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	0822 6107 9856	Perdagangan	Pengurusan Izin
Stin supit	28	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85338843986	Perdagangan	Pengurusan Izin
Monu koni	60	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85257282971	Perdagangan	Pengurusan Izin
Stin supit	28	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85338843986	Perdagangan	Pengurusan Izin
Sri yulan wajipalu	27	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85269336770	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rina Wati adam	24	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85225016201	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rina Wati adam	24	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85225016201	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rahmawati umar	34	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85394486291	Perdagangan	Pengurusan Izin
Yustin amango	49	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85342847221	lainnya	Pengurusan Izin
Zufri Akase	43	Laki -Laki	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85242613864	Tenaga Kerja	Pengurusan Izin
Dedi mohuna	41	Laki -Laki	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81340542895	Perdagangan	Pengurusan Izin
Nining olii	42	Perempuan	SD	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	85147245178	Perdagangan	Pengurusan Izin
Anita Ahmad	47	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	81245042233	Perdagangan	Pengurusan Izin
Anita hineo	37	Perempuan	S1	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	85256528500	lainnya	Pengurusan Izin
Lin hineo	45	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82271327676	Perdagangan	Pengurusan Izin
Sarco nusa	57	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85256116404	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rafliyanto nuna	27	Laki -Laki	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82194355287	lainnya	Pengurusan Izin
Reflin Pomalingo	34	Laki -Laki	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82252208308	Perdagangan	Pengurusan Izin



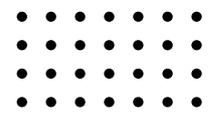
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Ainun harim	40	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82349076579	Perdagangan	Pengurusan Izin
Mislan Launi	31	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82293961619	Perdagangan	Pengurusan Izin
Cian olii	28	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85242995123	Perdagangan	Pengurusan Izin
YULINDA S. ABUYA	27	Perempuan	S1	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82292925031	Perdagangan	Pengurusan Izin
Yona yunus	52	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	8.19353E+12	Pertanian	Pengurusan Izin
Erni otoluwa	56	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	81241527443	Pertanian	Pengurusan Izin
Mastin Danial	48	Perempuan	SD	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82195939413	Perdagangan	Pengurusan Izin
Herlina Otoluwa	45	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82337358865	Perdagangan	Pengurusan Izin
Iyam abdullah	50	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82196759518	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rimayani s wadja	30	Perempuan	S1	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	82290335389	Perdagangan	Pengurusan Izin
Bestin Usia	44	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81241018584	Perdagangan	Pengurusan Izin
Idris Djailani	54	Laki-Laki	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85290003094	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin
Ratna saleh	50	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	87874072467	Perdagangan	Pengurusan Izin
Suriyani Maga	38	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82337586578	lainnya	Pengurusan Izin
Hayun Otoluwa	54	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85342826092	Perdagangan	Pengurusan Izin
Wawan Bakahi	31	Laki-Laki	S1	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82190001543	Pertanian	Pengurusan Izin
ismail b nur	36	Laki-Laki	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	8235672750	Perdagangan	Pengurusan Izin
Andika	18	Laki-Laki	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82315328410	Perdagangan	Pengurusan Izin
Imran mangopa	46	Laki-Laki	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82196478238	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin



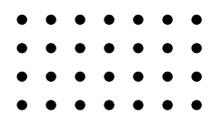
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Sastawati Gobel	19	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85237885426	Perdagangan	Pengurusan Izin
Astin lahilote	52	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81241613013	Perdagangan	Pengurusan Izin
YANTI POPA	30	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85327419420	Perdagangan	Pengurusan Izin
Abdullah botutihe	51	Laki-Laki	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85259388572	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rahmat n polinggapo	48	Laki-Laki	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82293364518	Kelautan dan Perikanan	Pengurusan Izin
SERSI PULUMUD UYO	37	Perempuan	S1	PNS	Kabupaten Gorontalo Utara	82188968671	Perdagangan	Pengurusan Izin
YANTI KATILI	55	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82292657371	Perdagangan	Pengurusan Izin
Indratno suleman	36	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82189066446	Perdagangan	Pengurusan Izin
Sumiyati Sune	34	Perempuan	DIPLOMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81945014591	lainnya	Pengurusan Izin
Fatma uriasi	27	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82259409183	Perdagangan	Pengurusan Izin
Titen nusi	35	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	95241918942	Perdagangan	Pengurusan Izin
Linda daud	42	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85269346870	lainnya	Pengurusan Izin
RUSNI SUPU	37	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85242500185	Lingkungan Hidup	Pengurusan Izin
Herlinda	37	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82282350819	Lingkungan Hidup	Pengurusan Izin
NURMILA MUHULAjl	36	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85147245647	Lingkungan Hidup	Pengurusan Izin
Dolpibawo el	45	Laki-Laki	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85290602341	Perdagangan	Pengurusan Izin
Aston mono moiyo	50	Perempuan	S1	PNS	Kabupaten Gorontalo Utara	0i2375871744	lainnya	Pengurusan Izin
Aldi Bumulo s.	18	Laki-Laki	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	87846321265	Perdagangan	Pengurusan Izin
Mohamad Irfan kamah	54	Laki-Laki	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81356542859	Perdagangan	Pengurusan Izin



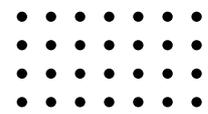
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Anti jakaria	32	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82187930192	Perdagangan	Pengurusan Izin
Cindramayu igirisa	34	Perempuan	SMP	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82291242796	Perdagangan	Pengurusan Izin
Djahanusman	64	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82349795144	lainnya	Pengurusan Izin
Kartin detu	45	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	82195596159	Perdagangan	Pengurusan Izin
Nurhayati amin	51	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	82393464113	Perdagangan	Pengurusan Izin
Lian Matona	29	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85234460836	Perdagangan	Pengurusan Izin
Indra ifaini	39	Perempuan	SMP	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	82324939200	Perdagangan	Pengurusan Izin
Rohana adam	56	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85242908750	Perdagangan	Pengurusan Izin
hartati kartotaruno	46	Perempuan	SD	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	82191702425	Perdagangan	Pengurusan Izin
Runtia rahman	55	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82310832163	Perdagangan	Pengurusan Izin
Hatim pakaya	56	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	85394534468	Perdagangan	Pengurusan Izin
Wasni sukarman	37	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	85343536281	Perdagangan	Konsultasi
Maimunah	60	Perempuan	SD	Swasta	Kabupaten Gorontalo Utara	82250668646	Perdagangan	Konsultasi
Meri Katili	56	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	82290452045	Perdagangan	Pengurusan Izin
RIWANTI MOILO	49	Perempuan	SD	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo Utara	85326875436	Perdagangan	Pengurusan Izin
yana ahmad	58	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81342194976	Perdagangan	Pengurusan Izin
Hengki Kasim	36	Laki-Laki	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo Utara	81356666950	Pertanian	Pengurusan Izin
IWAN HALID	52	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo	85216848464	Perhubungan	Konsultasi
Wilna achmad	40	Perempuan	S1	Lainya...	Kota Gorontalo	85399940652	Perdagangan	Pengaduan



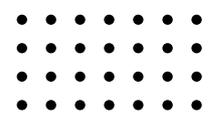
Nama Pemohon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Nomor Telpon	Sektor Perizinan yang diurus	Jenis Pelayanan
Astin djafar	55	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Bone Bolango	85399638459	Perdagangan	Pengaduan
Srince Mooduto	44	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	85399600163	Perdagangan	Pengurusan Izin
HATIM BAHMID	50	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	82190352548	Perdagangan	Konsultasi
Asriyani Datau	48	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Bone Bolango	82188081523	Perdagangan	Pengurusan Izin
HATIM BAHMID	50	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	82190352548	Perdagangan	Konsultasi
Yulin dalango	46	Perempuan	SD	Lainya...	Kota Gorontalo	81356110678	Perdagangan	Pengurusan Izin
Fatma S.Tauna	34	Perempuan	SMP	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo	82346964031	Perdagangan	Pengurusan Izin
Supia Dahlan	49	Perempuan	S1	PNS	Kota Gorontalo	85240735018	lainnya	Pengurusan Izin
Sabrina Ahmad	38	Perempuan	SMA	Lainya...	Kota Gorontalo	85256645864	Perdagangan	Pengurusan Izin
Djauhari Podungge	41	Laki -Laki	S1	Wirausaha	Kota Gorontalo	85240117233	Perdagangan	Pengurusan Izin
Mety Hasan	46	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	82292486879	Perdagangan	Pengurusan Izin
Evi A. Duto	52	Perempuan	SMA	Swasta	Kabupaten Gorontalo	85345462191	Perdagangan	Pengurusan Izin
Samsidar laila rifai	52	Perempuan	SMA	Wirausaha	Kota Gorontalo	81354874780	Perdagangan	Pengurusan Izin
Luningn wn zakaria	45	Perempuan	S1	Wirausaha	Kabupaten Gorontalo	811435243	Perdagangan	Pengurusan Izin
PT Gorontalo Sejahtera Mining	44	Laki -Laki	S1	Swasta	Kabupaten Pohuwato	81227174162	Pertambangan	Pengurusan Izin
Leny Darise	41	Perempuan	SMA	Lainya...	Kota Gorontalo	8124450405	lainnya	Konsultasi
Titin Paki	42	Perempuan	SD	Lainya...	Kabupaten Gorontalo	85397688077	Perdagangan	Pengurusan Izin
YULI ABDULLAH	40	Perempuan	SMA	Lainya...	Kabupaten Gorontalo	85343670253	Perdagangan	Pengurusan Izin
Hasnah Harmain	56	Perempuan	S1	Swasta	Kabupaten Bone Bolango	85240306666	Perdagangan	Pengaduan



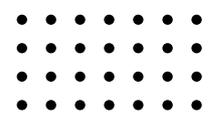
Nilai Unsur Pelayanan									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran Untuk Perbaikan
3	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan PTSP Provinsi sudah sangat Baik..Terima kasih atas pelayanan yang sangat Ramah dan Baik.
4	3	3	4	3	3	4	4	4	Terus tingkatkan
3	3	3	4	3	3	3	3	4	Terus tingkatkan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat membantu
3	3	4	4	3	3	4	3	4	Terus ditingkatkan
3	3	2	4	4	4	3	3	3	Loding jaringan akses internet lambat
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sapras diperbaiki
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi
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	Terbaik
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	



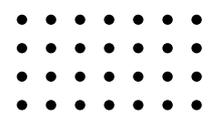
Nilai Unsur Pelayanan									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran Untuk Perbaikan
3	3	3	4	3	3	3	3	4	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terbaik.
3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	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	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semua sangat baik
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	
3	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	



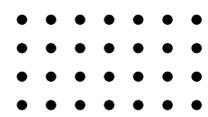
Nilai Unsur Pelayanan									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran Untuk Perbaikan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat memuaskan, agar di pertahankan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
2	3	3	4	3	3	3	3	4	Format matrix berbeda dengan RKAB
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan perizinan sangat membantu
4	3	3	4	4	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu kantor PTSP
3	3	3	4	3	4	4	4	4	Cukup baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik
3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih tingkatkan pelayanan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	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	



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	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Nya Sangat Baik dan Bagus.Cepat Dan Praktis
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	Sangat memuaskan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan disini bagus and memuaskan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan disini bagus
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alhmdllh.. Pelayanan sangat cepat dan petugasx baik dan ramah
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran dan pengaduan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan PTSP Provinsi sudah sangat Baik..Terima kasih atas pelayanan yang sangat Ramah dan Baik.
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan

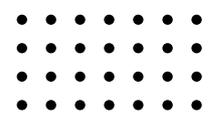


Nilai Unsur Pelayanan									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran Untuk Perbaikan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat membantu
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus ditingkatkan
3	3	3	4	3	3	3	3	3	Loding jaringan akses internet lambat
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sapras diperbaiki
3	4	4	4	3	4	3	3	4	Sudah sesuai
3	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi
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	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	3	3	4	4	4	Terbaik
3	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	3	4	4	4	Baik
3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	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	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	



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	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	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semua baik
3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
3	3	3	3	3	3	3	3	3	Alhamdulillah sesuai dan terlayani dgn 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	

Nilai/Unsur	661	670	663	698	665	670	672	663	696	
NRR/Unsur	3.78	3.83	3.79	3.99	3.80	3.83	3.84	3.79	3.98	
NRR/Unsur (tambahan sub unsur)	3.78	3.83	3.79	3.99	3.80	3.83	3.84	3.79	3.98	
NRR terbagi/unsur	0.42	0.43	0.42	0.44	0.42	0.43	0.43	0.42	0.44	3.846
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										96.16



No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.777
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.829
U3	Waktu pelayanan	3.789
U4	Biaya/tarif	3.989
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.800
U6	Kompetensi pelaksana	3.829
U7	Perilaku pelaksana	3.840
U8	Sarana dan Prasarana	3.789
U9	Penanganan Pengaduan	3.977

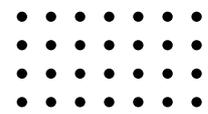
SKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **96.16 (Sangat Baik)**

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) = 88.31 - 100.00

B (Baik) = 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) = 65.00 - 76.60



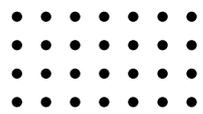
LAMPIRAN 3: DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

1. Loker Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Gorontalo: dikunjungi oleh Gubernur Gorontalo (H. Gusnar Ismail) dan Wakil Gubernur Gorontalo (Ibu Hj. Ida Sahida) melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Gorontalo



2. Kunjungan Wakil Gubernur Gorontalo Ke DPMPTSP Provinsi Gorontalo dalam rangka pemantauan kinerja pelayanan perizinan dan penanganan Pengaduan



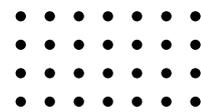


LAMPIRAN 4

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester II Tahun 2024



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI GORONTALO TAHUN 2025



BAB I

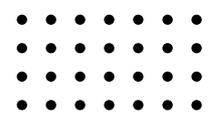
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Bank dalam laporannya telah menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB II

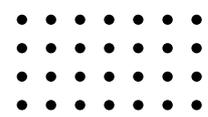
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,84	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89	A
3	Waktu Penyelesaian	3,83	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,81	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,86	A
7	Perilaku Pelaksana	3,78	A
8	Sarana dan Prasarana	3,78	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	A

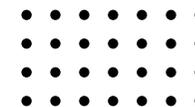
Data pada tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa nilai indikator pada unsur-unsur SKM sangat baik, namun masih ada yang memerlukan intervensi lanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan/peningkatan terhadap unsur-unsur dengan nilai yang perlu peningkatan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri



dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)						P. Jawab
			B01	B02	B03	B04	B05	B06	
1.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kapasitas layanan dan Melaksanakan pembinaan terhadap aparatur melalui apel pertemuan /Rapat internal dan mengikutsertakan aparatur pada diklat/bimtek	√	√	√	√	√	√	
		Mengikutsertakan petugas pelayanan pada kegiatan peningkatan kapasitas Exelent publik atau sosialisasi	-	√	√	√	√	√	
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap produk dan jenis pelayanan (regulasi)	-	√	√	√	√	√	
		Melaksanakan pelatihan singkat tatacara penginputan mekanisme dan prosedur pengurusan izin dan sosialisasi Manfaat pengurusan izin pada saat Mobile servise	√	√	√	√	√	√	
3	Sarana Prasarana	Perbaikan kinerja pelayanan perlu dilakukan melalui penyediaan sarana prasarana layanan yang dibutuhkan pada unit layanan maupun saat mobile service	√	√	√	√	√	√	



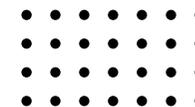
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

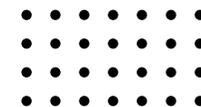
SKM SEMESTER II 2024

Tabel 4: Rencana Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Semester II Tahun 2024

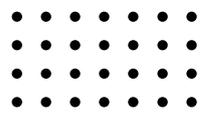
No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Perilaku Sikap Petugas	Peningkatan kapasitas layanan dan Melaksanakan pembinaan terhadap aparatur melalui apel kerja, Rapat internal pembinaan dan mengikutsertkan pada aparatur bimtek/pelatihan	Sudah Dilaksanakan	Pembinaan oleh Kepala Dinas kepada Pegawai terkait perbaikan kinerja pelayanan disampaikan pada apel mingguan.		Terbatasnya Anggaran
				Rapat Pembinaan		



No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			Sudah Dilaksanakan	Mengkutsertakan 2 (dua) aparaturnya dalam pelatihan		
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	No Prioritas Unsur Rencana Tindak Lanjut Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (sudah/Belum) Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) Dokumentasi Kegiatan "Tantangan/ Hambatan"	Sudah Dilaksanakan	Rapat Koordinasi dengan OPD Terkait untuk review SOP SK Gubernur No:14/15/I/2024 tentang SOP dan SP		Perbaikan kinerja pelayanan perlu dilakukan melalui penyediaan sarana prasarana layanan yang dibutuhkan pada unit layanan maupun saat mobile service: penyediaan jaringannya yang dibutuhkan
		Melaksanakan pelatihan singkat tatacara penginputan mekanisme dan prosedur pengurusan izin dan sosialisasi Manfaat pengurusan izin pada saat Mobile service	Sudah Dilaksanakan	Sosialisasi Persyaratan Izin sesuai SOP kepada pemohon dan manfaat NIB		



No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3.	Sarana dan Prasarana	Perbaikan kinerja pelayanan perlu dilakukan melalui penyediaan sarana prasarana layanan yang dibutuhkan pada unit layanan maupun saat mobile service: penyediaan jaringan yang dibutuhkan	Sudah Dilaksanakan	Mengkutsertakan 2 (dua) aparatur dalam pelatihan		



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data Rencana tindak lanjut dan pelaksanaan tindak lanjut SKM Semester II Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo, maka disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo telah menindaklanjuti semua rencana tindak lanjut sebanyak 100%, yaitu Rencana Tindak Lanjut sebanyak 3 (tiga) unsur IKM Semester II Tahun 2024, yaitu: Unsur layanan: (1) Perilaku dan sikap petugas, (2) Produk spesifikasi jenis pelayanan (3) Sarana dan Prasarana telah dilaksanakan melalui program dan kegiatan yang didanai dengan APBD Tahun 2025.

Gorontalo, 1 Juli 2025
KEPALA DINAS

SULTAN KALUPE, S.T., M.T.
NIP. 197410102003121010

PTSP PROVINSI GORONTALO

Pemerintah Provinsi Gorontalo

Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu
Jln. Tengah, Desa Toto Selatan No.10 Kecamatan Kabila
Kabupaten Bone Bolango
Telp. (0435) 8591278
Email : ptsp.provinsigtlo@gmail.com



Dinas
pmpstsp
DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



panrb
KEMENTERIAN
PENYAYITAN DAN APATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



KEMENTERIAN INVESTASI/
BKPM

PENYERAHAN

2

