

# **LAPORAN HASIL SURVEI**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

### **DPMPTSP KABUPATEN KARAWANG**

#### **TAHUN 2022**



**Alamat Kantor DPMPTSP Kabupaten Karawang**  
Gedung Pemda II, Jl. Siliwangi No. 2 Karawang, Provinsi Jawa Barat

# KATA PENGANTAR

Pengembangan mutu layanan menjadi fokus bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas layanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, efektif dalam memberikan layanan serta efisien dalam penggunaan anggaran dan waktu pelayanan.

Sebagai instansi pemerintah daerah, DPMPTSP Kabupaten Karawang menyadari bahwa performa organisasi tidak semata-mata diukur dengan kinerja teknis tetapi juga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Untuk itu, DPMPTSP Kabupaten Karawang melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 untuk mengetahui dan mengukur kinerja pelayanan yang telah dilakukan DPMPTSP Kabupaten Karawang melalui survei kepada masyarakat. IKM bertujuan untuk mendapatkan gambaran mutu layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dan kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan yang diberikan selama tahun 2022 untuk selanjutnya merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang bersedia meluangkan waktu dan terlibat dalam survei ini. Kami berharap melalui survei ini menjadi langkah awal dalam meningkatkan kualitas layanan publik untuk kemajuan DPMPTSP Kabupaten Karawang.

Karawang, September 2022

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Karawang**



**H. EKA SANATHA. S.H.,M.M.**

Pembina Utama Muda  
19720612 199603 1004

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	3
<b>1. Latar Belakang</b> .....	4
<b>2. Tujuan</b> .....	5
<b>3. Hasil yang Diharapkan</b> .....	5
<b>4. Manfaat</b> .....	5
<b>5. Ruang Lingkup</b> .....	6
<b>6. Sasaran</b> .....	6
<b>7. Prinsip Pelayanan</b> .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>1. Pelayanan</b> .....	7
<b>2. Kepuasan Pengguna Layanan</b> .....	9
<b>3. Kualitas Pelayanan</b> .....	10
<b>BAB III METODOLOGI</b> .....	12
<b>1. Definisi Operasional</b> .....	12
<b>2. Metode Pengukuran</b> .....	13
<b>3. Pelaksanaan</b> .....	13
<b>a. Pelaksanaan Survei</b> .....	14
<b>b. Waktu Survei dan Lokasi Survei</b> .....	14
<b>c. Tahapan Survei</b> .....	14
<b>4. Populasi dan Sampel</b> .....	14
<b>5. Teknik Pengolahan Data</b> .....	15
<b>BAB IV Hasil Pengukuran Kepuasan Pelayanan</b> .....	27
<b>1. Profil Responden</b> .....	17
<b>2. Hasil Pengukuran Per Unsur</b> .....	21
<b>3. Hasil Penilaian IKM</b> .....	25
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	27
<b>1. Kesimpulan</b> .....	27
<b>2. Saran</b> .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	29
Lampiran.....	30

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, efektif dalam memberikan layanan, serta efisien dalam penggunaan anggaran dan waktu dalam pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memandatkan penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi berdasarkan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

DPMPTSP Kabupaten Karawang selaku Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Karawang memberikan layanan secara langsung maupun secara *online/daring* kepada publik terkait layanan pelayanan modal dan perizinan melalui sistem terpadu satu pintu. DPMPTSP Kabupaten Karawang sendiri mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang pelayanan terpadu satu pintu serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Pada saat pandemi Covid 19, DPMPTSP Karawang juga tetap melakukan pelayanan kepada masyarakat maupun pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang, terutama pelayanan secara *online/daring* dalam rangka mempercepat proses.

Begitu juga upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Karawang salah satunya melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM dilakukan dengan memberikan kuesioner berisikan persepsi publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

SKM akan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat menjadi acuan bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam

mengembangkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan pada berbagai aspek. Hal ini penting untuk meningkatkan hasil kepuasan publik atas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Selain itu, indeks ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan. Selain itu, IKM akan memberikan penilaian pada beberapa aspek seperti keamanan, fasilitas fisik, akses, komunikasi, keterampilan, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan, kesopanan dan keramahan, reliabilitas, daya tanggap organisasi, dan penyediaan layanan. Hasil analisis pada masing–masing aspek akan memiliki karakteristik yang berbeda satu dengan yang lain. Di samping itu model yang disajikan akan memperbarui informasi yang tersedia sehingga diperoleh model yang mampu secara akurat memprediksi tingkat kepuasan masyarakat. Diharapkan melalui pengukuran IKM, DPMPTSP Kabupaten Karawang dapat mengembangkan sebuah inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada publik.

## **2. Tujuan**

Tujuan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

## **3. Hasil yang Diharapkan**

Hasil yang diharapkan setelah dilakukannya penelitian sebagai berikut:

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang.
- b. Teridentifikasinya tingkat kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang pada 9 unsur pelayanan.

## **4. Manfaat**

Melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat akan didapatkan manfaat antara lain:

- a. Terdapat data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan di bidang pelayanan publik dalam rangka menentukan strategi perbaikan mutu pelayanan.
- b. Terdapat tolak ukur menilai kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dan tolak ukur bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

## 5. Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada sektor pelayanan publik yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Karawang terkait layanan secara langsung maupun online/daring kepada masyarakat pengguna jasa layanan terkait layanan oleh DPMPTSP.

## 6. Sasaran

Sasaran pelaksanaan kegiatan Suveri Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain, sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## 7. Prinsip Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip, sebagai berikut:

- a. Transparan: Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif: Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel: Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan: Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan: Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

- f. Netralitas: Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam hal ini pemberi layanan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima layanan baik berupa produk (barang) atau jasa (layanan) untuk keperluan pegawai. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Pengguna layanan mempunyai persepsi masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan, untuk itu dipandang perlu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan disini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya, masyarakat pengguna layanan tidak dapat melihat wujud dari pelayanan tersebut (secara nyata/fisik), namun dapat merasakan (manfaat)nya, dan pelayanan tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada masyarakat pengguna layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD Negara RI 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengutip pendapat Dwiyanto (2005) dalam Rochmansyah (2019), ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mulai membangun good governance di Indonesia, antara lain:

1. Dengan pelayanan publik, nilai-nilai yang menjadi ciri good governance dapat dilakukan secara lebih efisien dan kasat mata oleh birokrasi pemerintah. Nilai-nilai yang mencirikan praktik tata kelola yang baik seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan relatif cepat dalam penyelenggaraan pelayanan publik daripada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam semua aspek kegiatan pemerintahan.
2. Pelayanan publik melibatkan kepentingan seluruh elemen pemerintahan. Pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik memiliki andil yang tinggi dan merupakan pertaruhan yang esensial bagi ketiga unsur penyelenggaraan pemerintahan karena baik buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh pada ketiga unsur tersebut. Nasib suatu pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilannya dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Keberhasilan suatu rezim dan penguasa dalam membangun legitimasi kekuasaan seringkali dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan memuaskan warganya. Demikian pula, peningkatan pelayanan publik juga akan mengurangi biaya birokrasi, yang dapat meningkatkan kesejahteraan warga dan efisiensi mekanisme pasar. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik akan mendapat dukungan luas.
3. Pelayanan publik dapat membangkitkan dukungan dan kepercayaan publik. Pelayanan publik telah menjadi domain dimana negara yang diwakili oleh pemerintah telah terintegrasi dengan lembaga non-pemerintah. Di ranah ini, terjadi pertarungan yang sangat intens antara pemerintah dan warganya. Warga dan masyarakat luas sangat merasakan praktik tata kelola yang buruk dalam pemberian pelayanan publik. Artinya jika terjadi perubahan signifikan dalam ranah pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga dan masyarakat luas. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik tata kelola yang baik dalam ranah pelayanan publik dapat menimbulkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya mitos tetapi bisa menjadi kenyataan.
4. Dengan meningkatkan pelayanan publik, toleransi terhadap praktik tata kelola yang buruk diharapkan dapat dihentikan. Hasil Survei Pemerintahan dan Desentralisasi 2002 (GDS 2002) menunjukkan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar untuk melakukan pungli

(pemerasan) dan malah merasa lega karena proses pelayanan bisa segera selesai, menjadi indikator bahwa warga bangsa semakin hari semakin bertambah. toleran terhadap praktik pemerintahan yang buruk. Hal ini tidak hanya dapat mendorong warga untuk mengembangkan mekanisme kelangsungan hidup dengan praktik pemerintahan yang buruk, tetapi juga menghindari upaya untuk membangun pemerintahan yang baik. Jika hal seperti ini terus terjadi dan semakin meluas, tentunya sangat berbahaya bagi kelangsungan kehidupan bangsa. Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun tata pemerintahan yang baik, diharapkan toleransi terhadap tata kelola yang buruk yang dapat meluas dapat dihentikan. Dengan meningkatkan pelayanan publik, diharapkan aktor di luar negara dapat merespon permasalahan publik. Tata kelola lebih luas daripada pemerintahan karena praktik tata kelola melibatkan elemen masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Dalam pelayanan publik, pelibatan unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar sudah banyak terjadi, sehingga praktik penyelenggaraan pemerintahan dalam ranah pelayanan publik bukanlah hal yang baru lagi. Ini merupakan keuntungan untuk memulai perubahan karena keterlibatan dan mekanisme pasar sebelum itu ada. Selanjutnya, yang diperlukan adalah reposisi ketiga elemen tersebut dan redistribusi peran yang proporsional dan saling melengkapi antara pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar sehingga dapat dikembangkan sinergi. Tolok ukur dan indikator praktik pelayanan publik dapat dengan mudah dilakukan. Pelayanan publik dengan konsep *good governance* seperti efisien, tidak diskriminatif, sangat responsif, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat dengan mudah dinilai dan diukur. Tolok ukur dan indikator sederhana dapat digunakan dengan mudah oleh penyelenggara, pengguna pengguna, dan pemangku kepentingan lainnya. Semua pemangku kepentingan dapat dengan cepat menilai lebih dari itu, kemajuan pembangunan pelayanan publik dengan perspektif *good governance*.

## 2. Kepuasan Pengguna Layanan

**Kepuasan pengguna layanan** adalah sebuah awal dari loyalitas pengguna layanan, dan kesetiaan pengguna layanan yang akhirnya memberikan penilaian baik atas layanan. Kepuasan pengguna layanan memberikan banyak keuntungan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pengguna layanan (Lovelock: 2011).

Menurut Kotler dan Keller (2016), pengertian kepuasan pengguna layanan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/ hasil akhir produk dengan harapan

pengguna layanan. Sejalan dengan pernyataan Kotler, Abraham Pizam dan Ady Milman (2015), menyampaikan kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, pengguna layanan akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan maka pengguna layanan akan merasa puas. Model kepuasan ini dikenal dengan model **Service Quality Gap Model** yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\text{Customer Satisfaction} - \text{Expectation} = \text{Perception}$$

Model ini mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna layanan merupakan dampak dari perbandingan dari harapan pengguna layanan sebelum proses pembelian barang atau jasa dengan proses pembelian sesungguhnya yang diterima oleh pengguna layanan tersebut. Produk atau jasa dapat berfungsi sebagai berikut:

1. **Positive Disconfirmation**, terjadi apabila produk atau jasa berfungsi lebih baik dari yang diharapkan. Jika hal ini terjadi, maka pengguna layanan akan merasa puas.
2. **Simple Confirmation**, atau konfirmasi sederhana terjadi apabila produk atau jasa berfungsi seperti apa yang diharapkan. Pengguna layanan tidak memiliki rasa puas dan tidak juga memiliki perasaan kecewa, namun pengguna layanan akan memiliki perasaan netral.
3. **Negative Disconfirmation**, atau konfirmasi negatif terjadi apabila produk atau jasa berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan. Produk atau jasa yang berfungsi buruk dan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan akan menyebabkan kekecewaan atau ketidakpuasan pengguna layanan.

Hal ini akan menjelaskan kepuasan pengguna layanan atas sebuah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan layanan atau produk yang melebihi ekspektasi pengguna layanan sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan apa yang diterima. Di sisi lain hal ini dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan pengguna layanan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pengguna layanan dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Namun jika

pelayanan ini dapat melampaui harapan pengguna layanan, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan, jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi penyedia layanan. Jika penyedia layanan sudah mendapat nilai positif di mata pengguna layanan, maka pengguna layanan tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pengguna layanan.

Menurut Tjipto (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pengguna layanan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani pengguna layanan, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan pengguna layanan, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

# BAB III

## METODOLOGI

### 1. Definisi Operasional

Berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## 2. Metode Pengukuran

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dilakukan secara periodik. Skala Likert adalah suatu skala psiko metrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dalam format, yaitu: a) tidak baik, b) kurang baik, c) baik, d) sangat baik. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tidak tersedia.

## 3. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) melalui beberapa tahapan diantaranya;

### **a. Pelaksanaan Survei**

Pelaksana survei adalah tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Karawang.

### **b. Waktu Survei dan Lokasi Survei.**

Survei dilakukan pada bulan Agustus - September 2022 melalui berbagai kegiatan layanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Pada beberapa kegiatan DPMPTSP Kabupaten Karawang, peserta atau pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang diminta untuk mengisi kuesioner singkat mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode pengisian kuesioner dilakukan dengan menyebarkan angket dengan jumlah 400 kuesioner pada jam pukul 08.00 WIB s/d 12.00 WIB dan pukul 13.00 WIB s/d 17.00 WIB. Adapun tempat survei dilakukan di dua tempat yaitu kantor utama DPMPTSP Kabupaten Karawang dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang di Technomart Kabupaten Karawang.

### **c. Tahapan Survei**

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## **4. Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel diambil dari Instansi Pemerintah yang pernah mendapatkan layanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang baik secara langsung maupun tidak langsung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 400 responden dengan margin of eror 4,7%. Adapun jumlah orang yang mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang sebanyak 4.598 pemohon (Januari – Agustus 2022). Pemilihan responden dilakukan secara acak pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Secara rinci daftar sampel survei IKM Kabupaten Karawang dapat dilihat pada bab IV laporan ini.

## 5. Teknik Pengolahan Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menggunakan teknik statistik Likert. Data persepsi responden diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1–4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah (tidak baik) dan 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani atau sangat baik. Data kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk *scoring*/angka agar diketahui peningkatan/penurunan IKM atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan metode skala Likert yang dilakukan melalui pengukuran dengan memberi nilai pada jawaban pertanyaan survei. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan akan mendapatkan nilai Interval IKM yang memiliki poin 1 kategori tidak baik sampai dengan 4 kategori sangat baik, kemudian nilai interval akan diartikan dalam bilangan angka 25 sampai dengan 100, untuk selanjutnya dimasukkan ke dalam level mutu pelayanan mulai dari D sampai A yang memiliki makna berbeda pada kinerja unit pelayanan seperti dijelaskan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5 - 4	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

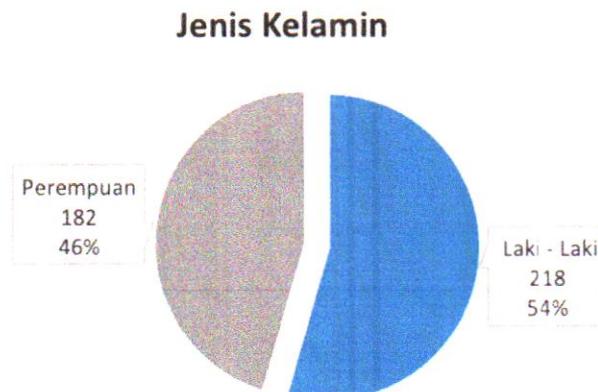
# BAB IV

## HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

### 1. Profil Responden

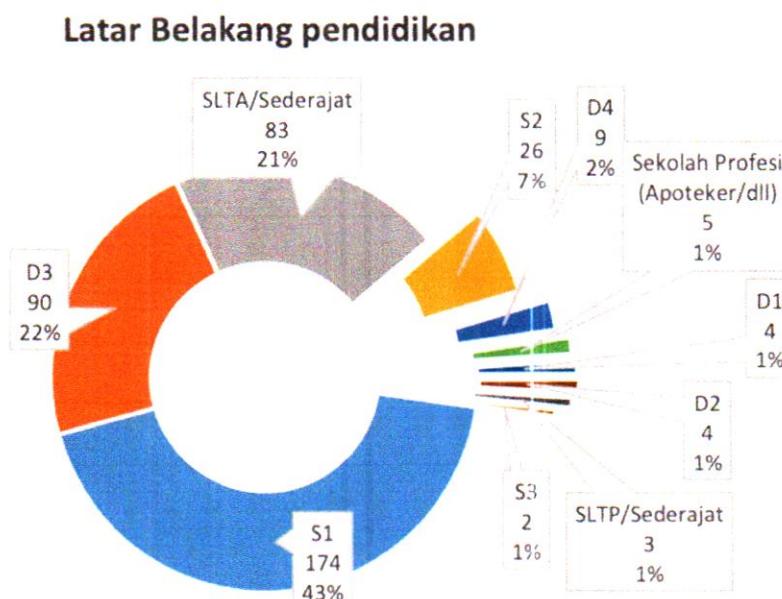
Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan pada 400 responden yang memiliki berbagai latar belakang dengan mempertimbangkan layanan yang telah diterima oleh responden. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran terbaik mengenai pengelolaan layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang. Responden berasal dari berbagai daerah di Indonesia yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Penyebaran berdasarkan jenis kelamin tergambar sebagai berikut:

**Grafik 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



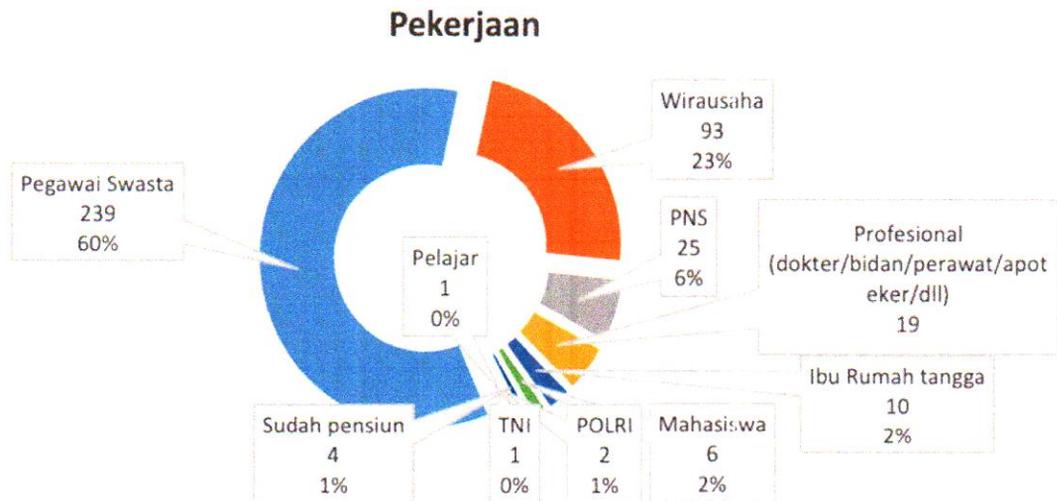
Klasifikasi jabatan responden terdiri dari 218 Laki – laki (54%) dan 182 Perempuan (46%). Penyebaran responden berdasarkan pendidikan tergambar pada grafik berikut:

**Grafik 4.2. Responden Berdasarkan Pendidikan**



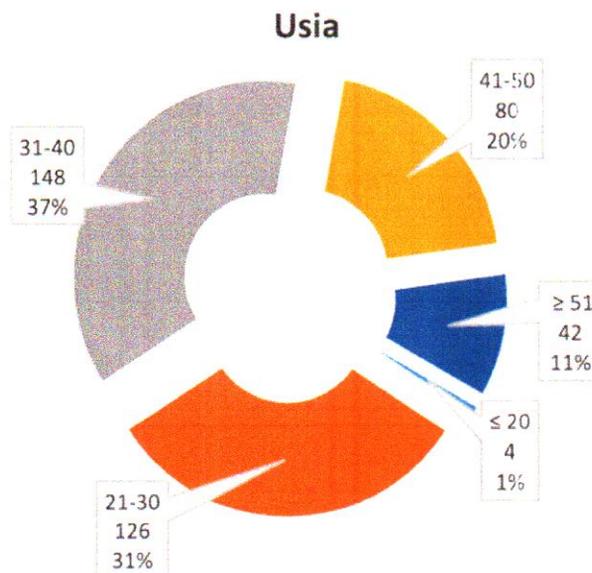
Sedangkan jika dilihat dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 174 responden (43%), diikuti SMA/SLTA sederajat sebanyak 83 responden (21%), kemudian Magister (S2) sebanyak 26 responden (7%), Doktor (S3) sebanyak 2 orang (1%), selanjutnya Diploma 1 (D1) sebanyak 4 responden (1%), Diploma 2 (D2) sebanyak 4 responden (1%), Diploma 3 (D3) sebanyak 90 responden (22%), Diploma 4 (D4) sebanyak 9 responden (2%), dan SLTP sederajat 3 responden (1%).

**Grafik 4.3. Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan**



Mayoritas latar belakang responden merupakan Pegawai Swasta sebanyak 239 (60%) responden, Wirausaha sebanyak 93 (23%), PNS sebanyak 25 responden (6%). Selanjutnya 2 persen responden berasal dari unsur ibu rumah tangga, dan sisanya merupakan mahasiswa dan pelajar, POLRI, TNI, dan pegawai yang sudah pensiun.

**Grafik 4.4. Usia Responden**



Mayoritas responden berusia 31-40 tahun dengan jumlah 148 responden (37%), selanjutnya responden berusia 21-30 tahun berjumlah 126 responden (31%), responden berusia 41-50 tahun berjumlah 80 responden (20%), responden berusia di atas 51 tahun berjumlah 42 responden (11%), dan responden berusia dibawah 20 tahun berjumlah 4 (1%)

## 2. Hasil Pengukuran Per Unsur

### A. Hasil Pengukuran Unsur Utama

Berdasarkan hasil perhitungan IKM aspek unsur utama, dapat dilihat bahwa responden memiliki variasi jawaban pada kolom jawaban kuesioner, mulai dari 1 dengan kategori tidak baik sampai dengan 4 kategori sangat baik, sebagian besar responden menjawab pada kolom 3 dengan kategori baik dan 4 dengan kategori sangat baik. Meski demikian, DPMPTSP Kabupaten Karawang tetap harus meningkatkan kualitas layanan dikarenakan ada beberapa responden yang masih menjawab pada kolom 1 atau dengan kategori tidak baik. Kolom penilaian unsur menjelaskan nilai total dari responden pada masing–masing unsur sedangkan nilai rata per unsur merupakan nilai rata–rata dari seluruh responden.

**Tabel 4.1 Hasil Penilaian IKM Per Unsur Utama**

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah responden	Nilai Per Unsur	Rata-rata Perunsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	Ket
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	1	7	303	89	400	1280	3,20	0,36	83,38	Baik
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang <b>kemudahan prosedur</b> pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	10	317	73	400	1263	3,16	0,35		Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara terkait <b>kecepatan dan ketepatan waktu</b> pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang	0	2	341	57	400	1255	3,14	0,35		Baik

U4	Bagaimana pendapat Saudara terkait <b>kewajaran biaya atau tarif</b> untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	3	6	78	313	400	1501	3,75	0,42	Sangat Baik	
U5	Bagaimana pendapat Saudara terkait <b>kesesuaian produk pelayanan</b> antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	2	209	189	400	1387	3,47	0,39	Baik	
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kompetensi/ke mampuan</b> petugas dalam pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	0	3	319	78	400	1275	3,19	0,35	Baik	
U7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait <b>kesopanan dan keramahan</b> di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	0	5	321	74	400	1269	3,17	0,35	Baik	
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas <b>sarana dan prasarana</b> pelayanan di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	0	1	296	103	400	1302	3,26	0,36	Baik	
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>penanganan pengaduan</b> terhadap pengguna layanan di DPMPPTSP Kabupaten Karawang?	10	12	70	308	400	1476	3,69	0,41	Sangat Baik	
<b>Nilai Indeks</b>								<b>3,34</b>	<b>3,34</b>	<b>83,38</b>	

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata, nilai per unsur memiliki kategori **baik (B)**. Untuk Nilai terendah didapatkan oleh U3 yaitu berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang yang dianggap masih **perlu ditingkatkan dari sisi kualitas**, sedangkan nilai tertinggi diterima DPMPTSP Kabupaten Karawang berhubungan dengan U4 yaitu tarif/biaya yang dianggap sudah **sesuai** dengan ketentuan. Peningkatan kualitas layanan terus dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat pengguna layanan. Selain itu catatan yang tidak kalah penting dari responden adalah peningkatan dan perbaikan pelayanan online/aplikasi. Hal ini juga cukup sensitif bagi pengguna layanan yang melek teknologi karena ingin prosesnya berjalan tanpa harus 100 persen hadir fisik guna efektifitas pengurusan izin. Selain kedua catatan tersebut, DPMPTSP perlu memperbaiki prosedur pengguna yang mudah dipahami oleh pengguna layanan. Sehingga syarat-syarat atau berkas yang akan diajukan oleh pengguna layanan bisa dipersiapkan dengan matang. Serta pengguna pelayanan memahami dengan mudah alur pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

Secara terperinci hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan dari masing-masing unsur yang diukur adalah sebagai berikut:

**a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)**

Dengan nilai rata-rata 3.20 kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam **range baik**, hal ini menandakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang disampaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang dirasa telah sesuai oleh pengguna layanan. Angka tersebut juga memberikan justifikasi bahwa kesesuaian persyaratan dalam layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap telah sesuai dan mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat. Namun, DPMPTSP Kabupaten Karawang masih harus meningkatkan/mengembangkan metode persyaratan layanan agar lebih mudah lagi dipenuhi oleh masyarakat pengguna layanan sehingga hasil yang diperoleh untuk unsur persyaratan pelayanan dapat meningkat menjadi sangat baik.

**b. Unsur Kemudahan Informasi Prosedur Pelayanan (U2)**

Dengan nilai rata-rata 3.16 maka kemudahan informasi terkait prosedur pelayanan masuk ke dalam **range baik**. Hal ini menjelaskan informasi mengenai prosedur layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dinilai sudah cukup baik dengan peraturan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Namun, informasi prosedur pelayanan tetap perlu ditingkatkan dengan cara sosialisasi kepada pihak-pihak terkait baik internal maupun masyarakat umum dengan bantuan teknologi informasi.

**c. Unsur Waktu Penyelesaian (Kecepatan dan Ketepatan Waktu) (U3)**

Dengan nilai rata-rata 3.14 maka waktu penyelesaian (kecepatan dan ketepatan waktu) masuk dalam **range baik**. Unsur ini (U3) memiliki nilai

rata-rata paling kecil diantara unsur lainnya. Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Karawang harus melakukan pengembangan inovasi agar waktu penyelesaian produk pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Misalnya dengan memanfaatkan teknologi dan peningkatan kompetensi SDM.

**d. Unsur Pengenaan Tarif Pelayanan (U4)**

Dengan nilai rata-rata 3.75 unsur pengenaan tarif pelayanan masuk dalam **range sangat baik** maka tarif pelayanan telah **memenuhi prosedur**. Dalam hal ini jika ada pengenaan tarif tambahan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang dinilai sesuai dengan peraturan/regulasi. Dengan demikian, DPMPTSP Kabupaten Karawang diharapkan tetap mempertahankan pemberian pelayanan publik dengan kualitas yang baik bagi pengguna.

**e. Unsur Pemenuhan Standar Layanan (U5)**

Dengan nilai rata-rata 3.47 unsur pemenuhan standar layanan masuk dalam **range baik** maka standar layanan dalam penyediaan pelayanan yang disediakan oleh BPKSDM sudah **sesuai**. Kedepan DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan minimal memenuhi standar pelayanan minimal atau pelayanan terbaik untuk masyarakat.

**f. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan (U6)**

Dengan nilai rata-rata 3.19 unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masuk dalam **range baik**, maka kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **sudah kompeten**. Namun demikian, untuk meningkatkan skor pada unsur kompetensi petugas dan beberapa unsur lainnya DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas untuk mendukung kegiatan pelayanan yang lebih efisien.

**g. Unsur Kesopanan (U7)**

Dengan nilai rata-rata 3.17 unsur kesopanan petugas masuk dalam **range baik**, maka dalam melakukan pelayanan, petugas di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **menerapkan nilai kesopanan**. Unsur kesopanan dalam aktivitas pelayanan sangat penting untuk membangun citra petugas yang baik di mata pengguna layanan, sehingga DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu mempertahankan nilai kesopanan tersebut dalam memberikan layanan.

**h. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)**

Dengan nilai rata-rata 3.26 unsur sarana dan prasarana masuk dalam **range baik**, maka sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **memadai**. Untuk meningkatkan skor dalam unsur sarana dan prasarana (U8), DPMPTSP Kabupaten Karawang harus terus

meningkatkan dalam sarana dan prasarana dengan mengedepankan kenyamanan dan kebersihan.

#### i. Unsur Penanganan Pengaduan (U9)

Dengan nilai rata-rata 3.69 unsur penanganan pengaduan, sarana, dan masukan layanan masuk dalam **range sangat baik**, maka penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang dinilai **sudah sangat responsif**. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu dipertahankan bahkan tetap melakukan peningkatan pengaduan agar kepuasan penerima layanan juga meningkat, sehingga penilaian masyarakat terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Karawang semakin meningkat.

### 3. Hasil Penilaian IKM

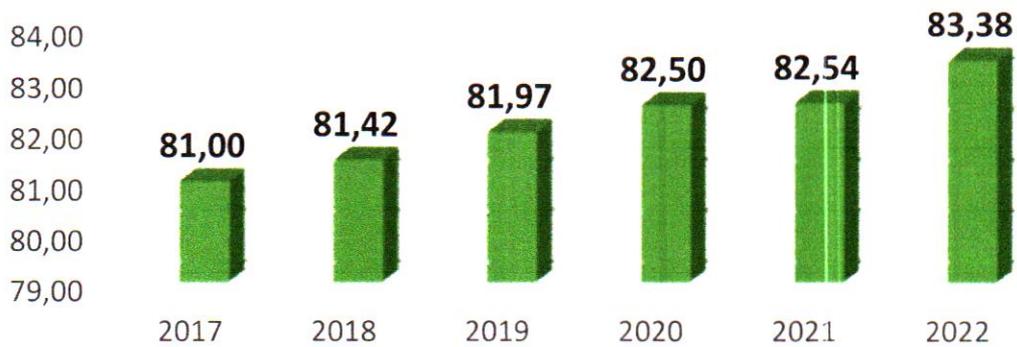
Hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan secara *random sampling* (acak) yang melibatkan 400 responden dari jumlah populasi penerima layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dengan menggunakan kuesioner dapat memberikan kesimpulan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang tahun 2022 adalah **3.34** dengan nilai interval konversi sebesar **83.38** dengan kategori **(B) Baik**.

Keseluruhan unsur penilaian yang meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana, sarana prasarana layanan, layanan secara *online* di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh hasil dengan nilai rata – rata **Baik**.

Meskipun nilai kepuasan masyarakat sudah mencapai kategori **Baik**, bukan berarti proses perbaikan kinerja tidak dilakukan. DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu memperhatikan indikator yang perlu dipacu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Terutama terkait dengan dukungan sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan, sebab sarana prasarana baik berupa fisik maupun nonfisik ini erat hubungannya dengan efisiensi pemberian layanan. Disamping dukungan sumber daya manusia yang perlu terus ditingkatkan kapasitas dan kompetensinya agar memiliki orientasi pelayanan kepada masyarakat yang lebih luas.

Penilaian indeks kepuasan masyarakat telah dilakukan sejak tahun 2017, namun pada tahun 2022 dilakukan kembali penilaian survei kepuasan dengan metodologi, sasaran, dan analisis lebih akurat. Adapun perbandingan nilai SKM setiap tahunnya di DPMPTSP Kabupaten Karawang, yaitu:

**Grafik 4.4. Hasil IKM 2017-2022**



Hasil IKM pada tahun 2022 terlihat meningkat, pelaksanaan survei kepuasan tahun ini telah dilakukan dengan metode yang lebih kompleks, jumlah responden yang lebih banyak dan beragam, dan analisis yang lebih mendalam terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Seluruh indikator IKM yang telah dilakukan pada tahun 2022 mendapatkan penilaian dengan predikat “Baik”. Langkah selanjutnya kedepan adalah menaikan level IKM dari predikat “Baik” menjadi predikat “Sangat Baik”.

# BAB V

## KESIMPULAN

### 1. Kesimpulan

Hasil penelitian mengindikasikan layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap baik oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini menjadi respon positif dalam layanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang, akan tetapi nilai tersebut masih perlu ditingkatkan agar mendapatkan kategori Sangat Baik (A).

Hasil penilaian pada masing–masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mendapatkan nilai sebagai berikut:

- 1) Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.20 masuk dalam *range* **baik**.
- 2) Unsur Kemudahan Informasi dengan nilai rata–rata 3.16 masuk ke dalam *range* **baik**.
- 3) Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai rata–rata 3.14 masuk dalam *range* **baik**.
- 4) Unsur Tarif Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.75 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 5) Unsur Standar Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.47 masuk dalam *range* **baik**.
- 6) Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.19 masuk dalam *range* **baik**.
- 7) Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.17 masuk dalam *range* **baik**.
- 8) Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata–rata 3.26 masuk dalam *range* **baik**.
- 9) Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan Layanan dengan nilai rata–rata 3.69 masuk dalam *range* **sangat baik**.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah masuk dalam kategori baik (B) namun ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yaitu;

- a) Kecepatan dan ketepatan waktu, Unsur ini sangat sensitif bagi para pengguna layanan karena berkaitan dengan disiplin pekerjaan yang dilakukan dan profesionalisme penyedia layanan (DPMPSTP). DPMPTSP Kabupaten Karawang harus melakukan pengembangan inovasi agar waktu penyelesaian produk pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Misalnya dengan memanfaatkan teknologi dan peningkatan kompetensi SDM.

- b) Sarana dan Prasarana, merupakan salah satu unsur yang perlu ditingkatkan. Permasalahan ini memang agak sulit terutama karena pengadaan sarana dan prasarana erat kaitannya dengan dukungan finansial. Oleh karena itu, perlu ada strategi kerja sama dengan dinas-dinas terkait untuk mengatasi permasalahan sarana dan prasarana.
- c) Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang juga dapat memperbaiki SOP pelayanan beserta dengan peningkatan disiplin pegawai sehingga dapat memperbaiki beberapa unsur pelayanan yang masih mendapat nilai kurang baik dan meningkatkan nilai yang sudah baik menjadi sangat baik.
- d) Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang juga dapat melakukan inovasi pelayanan dengan mengoptimalkan peran serta teknologi informasi yang diberikan sehingga dapat memperbaiki beberapa unsur pelayanan yang masih mendapat nilai kurang baik dan meningkatkan nilai yang sudah baik menjadi sangat baik. Catatan khusus teknologi informasi sebagai unsur pendukung pelayanan juga masih mendapat nilai kurang baik. Integrasi teknologi yang dapat mempercepat proses bisnis dalam rangka pemberian pelayanan perlu segera dilakukan, hal ini juga untuk memudahkan koordinasi antarinstansi saat pengurusan suatu pelayanan.
- e) Perlu dibuat suatu target kinerja pelayanan dan evaluasi berkala terhadap efektivitas pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Hal ini dilakukan agar hambatan dalam penyediaan layanan dapat diatasi dan proses pembelajaran bagi organisasi terus dilakukan dalam rangka pengembangan organisasi.
- f) Perlu dilakukan inovasi dalam menginternalisasi sistem budaya kerja seperti core values ASN yakni BerAkhlak agar meningkatkan pelayanan secara berintegritas, ramah, dan bersahabat terhadap pengguna layanan.
- g) Tahun depan DPMPTSP Kabupaten Karawang harus menaikan level IKM dari predikat “Baik” menuju “Sangat Baik” dalam rangka meningkatkan *public trust* terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham Pizam dan AdyMilman, 2015. *Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory*. [Online] Available at: [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(93\)90010-7](https://doi.org/10.1016/0278-4319(93)90010-7)
- Christoper Lovelock.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia Edisi 7, Indeks, Indonesia
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- KBBI, 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <https://kbbi.web.id/pelayanan> [Diakses 10 Juli 2020].
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Rochmansyah, Heru. 2019. *Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services*, *International Journal of Science and Society*, Volume 1 (4) 2019.

Lampiran



<b>Nomor Kuesioner</b>	
----------------------------	--

**KUESIONER**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2022**

Perhatian Untuk Pewawancara:

1. PAHAMI BETUL TIAP PERTANYAAN SEBELUM MENJAWAB.
2. LINGKARI JAWABAN DENGAN JELAS.
3. ISI PERTANYAAN TERBUKA DENGAN TULISAN YANG JELAS DAN TERBACA.

## PROFIL RESPONDEN

<b>A. Tanggal/Bulan/Tahun</b>	:.....	
<b>B. Jam Survei</b>	1. 08.00 s/d 12.00 WIB 2. 12.30 s/d 17.00 WIB	
<b>C. Jenis Kelamin</b>	1. Laki-laki	2. Perempuan
<b>D. Pendidikan Terakhir</b>	1. SD 2. SLTP/Sederajat 3. SLTA/Sederajat 4. D1 5. D2 6. D3	7. D4 8. S1 9. S2 10. S3 11. Sekolah Profesi (Apoteker/dll)
<b>E. Pekerjaan</b>	1) PNS 2) TNI 3) POLRI 4) Pegawai Swasta	5. Wirausaha 6. Pelajar 7. Mahasiswa 8. Ibu Rumah tangga 9. Profesional (dokter/bidan/perawat/apoteker/dll) 10. Sudah pensiun
<b>F. Usia</b>	1. ≤ 20 2. 21-30 3. 31-40	4. 41-50 5. ≥ 51

### G. Jenis Layanan yang diterima : (Lingkari)

- |                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. Perizinan & Non - Perizinan | 4. Permohonan Data               |
| 2. Konsultasi                  | 5. Pengawasan                    |
| 3. Pengaduan                   | 6. Pengambilan/pencabutan berkas |

Selamat pagi/siang/sore, Saat ini DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) sedang mengadakan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan yang ada di **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KARAWANG**.

Yang boleh mengisi kuesioner ini adalah warga negara yang memperoleh Pelayanan dari DPMPTSP Kab. Karawang **SEMUA JAWABAN Bapak/Ibu/Sdr DIJAMIN KERAHASIAANNYA OLEH KAMI**.

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI DPMPTSP KAB. KARAWANG**

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kompetensi/kemampuan</b> petugas dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Kompeten</li> <li>2. Kurang Kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat Kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang <b>kemudahan prosedur</b> pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait <b>kesopanan dan keramahan</b> di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah</li> <li>2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah</li> <li>3. Sopan dan Ramah</li> <li>4. Sangat Sopan dan Ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara terkait <b>kecepatan dan ketepatan waktu</b> pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat tidak cepat</li> <li>2. Tidak cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat Cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas <b>sarana dan prasarana</b> pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara terkait <b>kewajaran biaya atau tarif</b> untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>penanganan pengaduan</b> terhadap pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara terkait <b>kesesuaian produk pelayanan</b> antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p>	<p>Menurut pendapat Saudara, apa yang harus diperbaiki dari pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini? SEBUTKAN :</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak sesuai</li><li>b. Kurang sesuai</li><li>c. Sesuai</li><li>d. Sangat sesuai</li></ul>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--

## RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No. QUES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	88
2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	88
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	88
4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	6
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	88
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	88
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	6
13	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	88
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	88
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	88
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	88
23	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4	88

27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	88
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	88
29	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	88
30	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	88
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	88
32	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	88
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	88
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
36	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	88
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1
39	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
42	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	88
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	88
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	88
45	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	88
46	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	88
47	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	88
48	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	88
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
50	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	88
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
52	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1







139	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
140	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	88
141	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	88
142	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
143	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	88
144	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
145	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	88
146	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
147	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
148	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	88
149	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
150	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	88
151	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1
152	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
153	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
154	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	88
155	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
156	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
157	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
158	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
159	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
160	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
161	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
162	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88
163	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1
164	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
165	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88
166	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88

166	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
167	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1
168	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
169	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5
170	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
171	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	88
172	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
173	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	88
174	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	88
175	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
176	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
177	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
178	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	88
179	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
180	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
181	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	88
182	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
183	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
185	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
188	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	88
189	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	8
190	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	88
191	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88

194	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	88
195	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
196	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	88
197	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88
198	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
199	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
200	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2
201	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1
202	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88
203	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
204	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	88
205	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	88
206	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
207	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
208	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	88
209	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88
210	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	88
211	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	1	88
212	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
214	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
215	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
216	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
217	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
218	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88
219	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
220	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	88
221	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4

222	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	88
223	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	88
224	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	88
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
227	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	88
228	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	88
229	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	88
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	88
231	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
232	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	88
233	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
234	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	88
235	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	88
236	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
238	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4
239	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	88
240	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
241	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	88
242	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
243	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
244	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	88
245	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	88
246	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	88
247	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	88
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
249	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1

250	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88
251	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88
252	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
253	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	88	
254	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	88	
255	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	88	
256	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	88	
257	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	88	
258	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88	
259	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	88	
260	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	88	
261	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	4	3	
262	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
263	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88	
264	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88	
265	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88	
266	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
267	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	88	
270	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88	
271	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
273	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
275	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	88	
276	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88	
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

278	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
279	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
280	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
281	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
282	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
283	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
285	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	
286	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	88	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
288	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
291	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	88	
292	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	88	
293	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
294	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
295	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
296	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	88	
298	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
300	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	88	
301	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
302	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	88	
303	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6	
305	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	88	

306	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1
307	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
308	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	7
310	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	88
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	88
313	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	88
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	88
315	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88
316	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	88
317	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	88
318	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	88
319	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88
320	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	88
321	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	88
322	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	88
323	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88
324	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	88
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
327	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3
328	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
329	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
330	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	8
332	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	88

334	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5
335	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
338	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
339	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
340	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	88	
341	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
342	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
343	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	
345	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	
346	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
347	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	88	
348	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	88	
349	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88	
350	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88	
351	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	88	
352	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	
354	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
355	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	88	
356	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	6	
357	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
359	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	88	
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	88	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
362	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88	



