



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DPMPPTSP KABUPATEN KARAWANG

SEMESTER II TAHUN 2024



Alamat Kantor;
Gedung Pemda II
Jl. Siliwangi No. 2 Karawang
Provinsi Jawa Barat.

KATA PENGANTAR

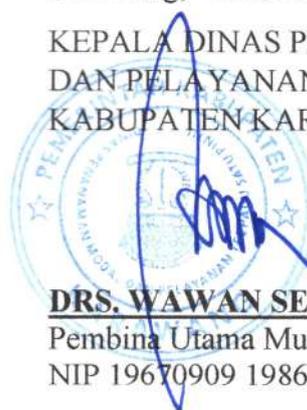
Peningkatan mutu layanan menjadi fokus utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang adalah faktor penting dalam mengembangkan sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna, efektif dalam memberikan layanan, dan efisien dalam penggunaan anggaran serta waktu.

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) semester II tahun 2024 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 2024 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, Desember 2024

KEPALA DINAS PENENAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG



DRS. WAWAN SETIAWAN, NK, MM.

Pembina Utama Muda

NIP 19670909 198603 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	5
1.3 Hasil yang Diharapkan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.6 Sasaran	6
1.7 Prinsip Pelayanan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan	8
2.2 Kepuasan Pengguna Layanan	9
2.3 Kualitas Pelayanan	10
BAB III METODOLOGI	12
3.1 Definisi Operasional	12
3.2 Metode Pengukuran.....	13
3.3 Pelaksanaan	13
3.4 Populasi dan Sampel.....	14
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	14
4.1 Profil Responden	17
4.2 Hasil Pengukuran Per Unsur.....	20
4.3 Hasil Penilaian IKM	25
BAB V KESIMPULAN	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	30

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Di Indonesia, perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama dalam sistem pemerintahan, seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang. Sebagai bagian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), DPMPTSP Kabupaten Karawang bertanggung jawab dalam memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, khususnya terkait dengan perizinan dan penanaman modal melalui sistem layanan terpadu satu pintu.

Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar yang ditetapkan, DPMPTSP Kabupaten Karawang melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP diterima oleh masyarakat, serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna mencapai pelayanan yang lebih baik.

Upaya pengukuran IKM oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, yang menekankan pentingnya evaluasi kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu dasar hukum utama yang mendasari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang ini, pemerintah mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki prosedur dan menyempurnakan organisasi, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

(SKM) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik juga menjadi acuan dalam pelaksanaan survei ini. Peraturan ini mengatur secara rinci bagaimana cara melaksanakan survei kepuasan masyarakat, mulai dari penyusunan kuesioner, pelaksanaan survei, hingga pengolahan hasil yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan. SKM merupakan instrumen yang sah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi acuan bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam merumuskan kebijakan dan inovasi pelayanan.

Dengan melaksanakan pengukuran IKM melalui SKM, DPMPTSP Kabupaten Karawang dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Beberapa aspek yang diukur melalui survei ini mencakup kualitas fasilitas, integritas petugas, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, keandalan, serta tingkat responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Hasil dari survei ini tidak hanya memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, tetapi juga memberikan informasi yang lebih mendalam tentang area spesifik yang perlu ditingkatkan.

Secara lebih luas, pengukuran IKM ini memiliki manfaat sebagai bahan evaluasi bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengukuran IKM juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung dalam penilaian kualitas layanan, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan pengukuran IKM dapat mendorong DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk menciptakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.2 Tujuan

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk memperoleh informasi detail, akurat dan mendalam terkait kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

1.3 Hasil yang Diharapkan

Setidaknya ada beberapa hal dari hasil yang diharapkan dari pelaksanaan pengukuran melalui IKM:

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang.

- b. Teridentifikasinya tingkat kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang pada 11 unsur pelayanan.

1.4 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat akan memberikan beberapa manfaat penting antara lain:

- a. Diperolehnya data dan informasi yang lebih akurat, detail dan mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna layanan di bidang pelayanan publik. Sehingga hasil ini menjadi kerangka untuk menentukan strategi perbaikan atau pembenahan peningkatan mutu pelayanan ke depan.
- b. Terdapat tolak ukur menilai kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dan tolak ukur bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini mengambil fokus pada sektor pelayanan publik di Kantor DPMPTSP Kabupaten Karawang dan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang. Tepatnya terkait layanan secara langsung maupun online/daring kepada masyarakat pengguna jasa layanan terkait layanan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

1.6 Sasaran

Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) menasar beberapa hal berikut:

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

1.7 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

2.1 Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam pengertian ini, pemberi layanan (pelayan) memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima layanan. Baik pelayanan itu berupa produk (barang) atau jasa (layanan) untuk keperluan pegawai. Kotler menyebut bahwa pelayanan sebagai sebuah 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. Pelayanan yang baik merupakan suatu hal penting dilakukan. Sebab ini berkaitan dengan persepsi atau penilaian dari pengguna layanan.

Berdasarkan peraturan, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini tercermin dalam amanat UUD Negara RI 1945. Semangat dari amanat itu jelas yakni bahwa memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Semangat ini juga diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Ditegaskan di aturan itu bahwa 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.

Terdapat beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mulai membangun *good governance* di Indonesia. Dwiyanto (2005) dalam Rochmansyah (2019) menyebutkan di antaranya:

1. Nilai-nilai *good governance* dapat dilakukan secara lebih efisien dan kasat mata oleh birokrasi pemerintah melalui pelayanan publik. Semangat *good governance* seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan relatif cepat lewat penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terdapat pelibatan kepentingan seluruh elemen pemerintahan dalam pelayanan publik. Dalam hal ini ada pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar yang saling memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi di ranah ini. Dapat dikatakan bahwa baik buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh pada ketiga unsur

(pemerintah, masyarakat sipil, dan pasar) tersebut. Keberhasilan suatu rezim dan penguasa 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. Dukungan dan kepercayaan publik juga dapat dicapai melalui keberadaan pelayanan publik yang baik. Jika terjadi perubahan signifikan dalam ranah pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga dan masyarakat luas. Praktik tata kelola yang baik (*good governance*) pada ranah pelayanan publik dapat menimbulkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya mitos tetapi bisa menjadi kenyataan.

Peningkatan pelayanan publik juga mendorong pada pembenahan mentalitas budaya dan semangat kerja yang lebih baik. Setidaknya peningkatan tata kelola pelayanan publik yang baik akan mengurangi atau meminimalisir pada mentalitas pungli. Survei Pemerintahan dan Desentralisasi 2002 (GDS 2002) menyebutkan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar untuk melakukan pungli (pemerasan) dan malah merasa lega karena proses pelayanan bisa segera selesai, ini menjadi indikator bahwa toleran terhadap praktik pemerintahan yang buruk, akan mewajarkan dan mengabadikan hal-hal buruk. Sebab itu, adalah langkah strategis menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun tata pemerintahan yang baik, sehingga ada harapan toleransi terhadap tata kelola yang buruk yang telah meluas dapat segera dihentikan.

2.2 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.

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.

2.3 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

3.1 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 aparatur 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.

3.2 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.

3.3 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

Survei dilakukan pada bulan Oktober - November 2024 di tempat pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang dan Mall Pelayanan Publik 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 cara menyebarkan angket dengan jumlah 400 kuesioner.

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.

3.4 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. Secara rinci daftar sampel survei IKM Kabupaten Karawang dapat dilihat pada bab IV laporan ini.

3.5 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 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

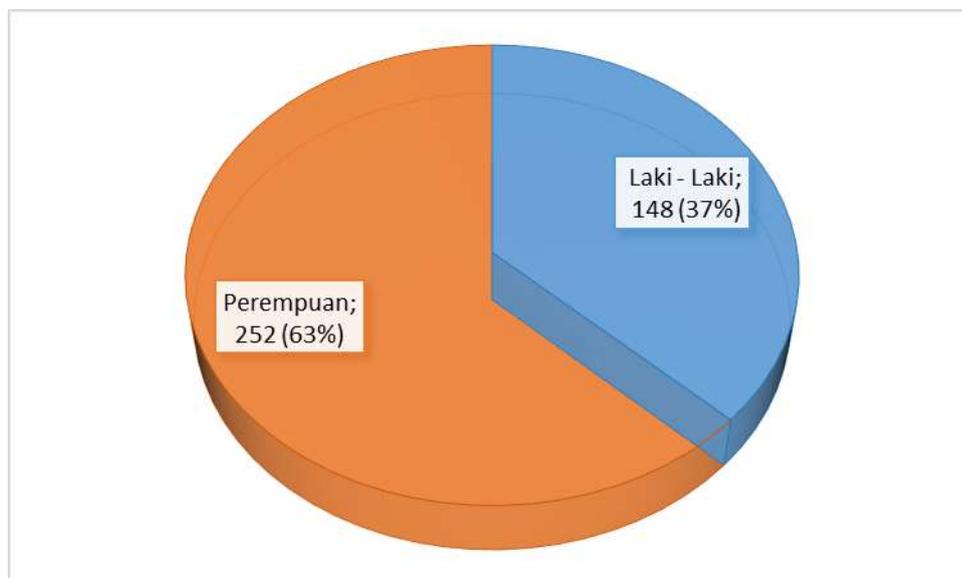
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5 - 4	88,31 – 100	A	Sangat Baik

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

4.1 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 merupakan penduduk Karawang yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Penyebaran berdasarkan jenis kelamin tergambar sebagai berikut:



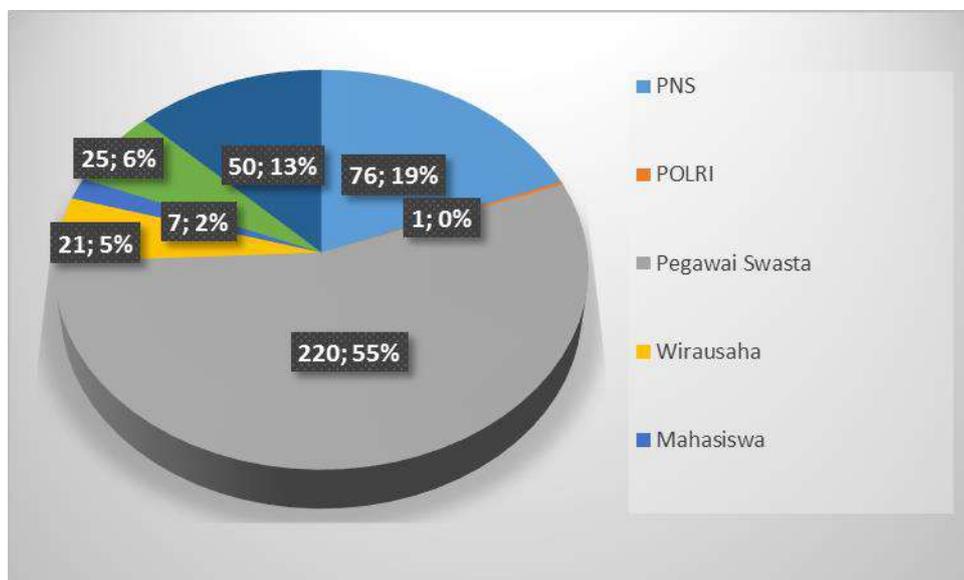
Grafik 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden terdiri dari 148 Laki – laki (37%) dan 252 Perempuan (63%). Penyebaran responden berdasarkan pendidikan tergambar pada grafik berikut:

Pendidikan	Responden (Orang)	%
SLTP/Sederajat	7	2%
SLTA/Sederajat	42	11%
D1	3	1%
D2	1	0%
D3	142	36%
D4	12	3%
S1	163	41%
S2	18	5%
Sekolah Profesi (Apoteker/dll)	12	3%
Total Responden	400	

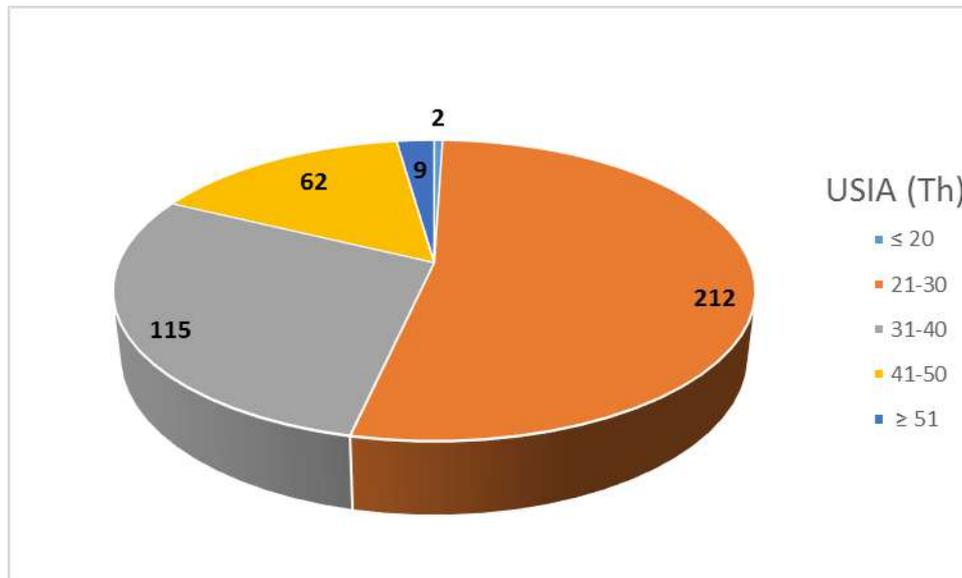
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Pendidikan

Sedangkan jika dilihat dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 163 responden (41%), diikuti sekolah D3 sebanyak 142 responden (36%), SLTA/ Sederajat sebanyak 42 responden (11%), S2 sebanyak 18 responden (5%), D4 sebanyak 12 responden (3%), Sekolah Profesi (Apoteker dll) sebanyak 12 responden (3%), SLTP/Sederajat sebanyak 7 responden (2%), lulusan D1 sebanyak 3 responden (1%) dan D2 berjumlah 1 responden (0,3%).



Grafik 4.2. Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

Mayoritas latar belakang responden merupakan pegawai swasta sebanyak 220 responden (55%), pegawai negeri sipil sebanyak 76 responden (19%), profesional (dokter, bidan, perawat dll) sebanyak 50 responden (13%), ibu rumah tangga sebanyak 25 responden (6%), wirausaha sebanyak 21 responden (5%), mahasiswa sebanyak 7 orang (2%). Sisanya merupakan Polri berjumlah 1 responden (0,3%).



Grafik 4.3. Usia Responden

Mayoritas responden berusia 21-30 tahun dengan jumlah 212 responden (53%), selanjutnya responden berusia 31-40 tahun berjumlah 115 responden (29%), responden berusia 41-50 tahun berjumlah 62 responden (16%), responden berusia di atas 51 tahun sebanyak 9 responden (2%), dan responden berusia dibawah 20 tahun berjumlah 2 responden (1%).

4.2 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, namun semua jawaban rata-rata menuju arah Baik dalam predikat IKM di DPMPTSP Kabupaten Karawang. 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 4.2 Hasil Penilaian IKM Per Unsur Utama

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah responden	Nilai Per Unsur	Rata-rata Per unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	Ket
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	174	226	400	1.426	3,57	0,40	89,58	Sangat Baik
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	146	254	400	1.454	3,64	0,40		Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang	0	43	154	203	400	1.360	3,40	0,38		Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara terkait kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	86	314	400	1.514	3,79	0,42		Sangat Baik

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah responden	Nilai Per Unsur	Rata-rata Per unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	Ket	
U5	Bagaimana pendapat Saudara terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	1	122	277	400	1.476	3,69	0,41	89,58	Sangat Baik	
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	2	176	222	400	1.420	3,55	0,39		Sangat Baik	
U7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	4	204	192	400	1.388	3,47	0,39		Baik	
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	182	218	400	1.418	3,55	0,39		Sangat Baik	
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	4	15	114	267	400	1.444	3,61	0,40		Sangat Baik	
U10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	181	219	400	1.419	3,55	0,39		Sangat Baik	
U11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas layanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	28	234	138	400	1.310	3,28	0,36		Baik	
Nilai Indeks								3,55	3,58		89,58	

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata, nilai per unsur memiliki kategori **baik (B)** untuk 3 unsur dan 8 unsur yang memiliki nilai **sangat baik (SB)** yaitu:

- a. U1: Tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
- b. U2: Kemudahan prosedur pelayanan.
- c. U4: Kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan.
- d. U5: Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan.
- e. U6: Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
- f. U7: Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- g. U8: Kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
- h. U9: Penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan.
- i. U10: Transparansi pelayanan.
- j. U11: Integritas petugas layanan.

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 3.57 kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam *range sangat baik*, hal ini menandakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang disampaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang 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. DPMPTSP Kabupaten Karawang harus mempertahankan metode persyaratan layanan yang sudah sangat baik ini agar semakin memudahkan pengguna layanan.

b. Unsur Kemudahan Informasi Prosedur Pelayanan (U2)

Dengan nilai rata-rata 3.64 maka kemudahan informasi terkait prosedur pelayanan masuk ke dalam *range sangat baik*. Hal ini menjelaskan informasi mengenai prosedur layanan DPMPTP Kabupaten Karawang dinilai sudah sangat baik dengan peraturan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Informasi prosedur pelayanan selain perlu dipertahankan nilainya, namun juga 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 3.40 maka waktu penyelesaian (kecepatan dan ketepatan waktu) masuk dalam **range baik**, dengan kata lain kecepatan waktu pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah dianggap **masih baik** dan belum mencapai level sangat baik. Untuk meningkatkan waktu penyelesaian pelayanan ini, DPMPTSP Kabupaten Karawang dapat melakukan pengembangan inovasi agar waktu penyelesaian produk pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan mendapatkan skor lebih tinggi untuk kategori sangat baik. Misalnya dengan memanfaatkan teknologi dan peningkatan kompetensi SDM.

d. Unsur Pengenaan Tarif Pelayanan (U4)

Dengan nilai rata-rata 3.79 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 telah 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 3.69 unsur pemenuhan standar layanan masuk dalam **range sangat baik** maka standar layanan dalam penyediaan pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah **sangat sesuai** sehingga memudahkan para pengguna layanan untuk memahaminya. Kedepan DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga terus dapat memenuhi standar pelayanan minimal untuk masyarakat.

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

Dengan nilai rata-rata 3.55 unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masuk dalam **range sangat baik**, maka kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **sudah sangat kompeten**. Untuk tetap meningkatkan skor pada unsur kompetensi petugas dan beberapa unsur lainnya DPMPTSP Kabupaten Karawang perlu terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas untuk mendukung kegiatan pelayanan yang lebih efisien.

g. Unsur Kesopanan dan Keramahan (U7)

Dengan nilai rata-rata 3.47 unsur kesopanan dan keramahan petugas masuk dalam *range baik*, maka dalam melakukan pelayanan, petugas di DPMPTSP Kabupaten Karawang dianggap **telah 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 3.55 unsur sarana dan prasarana masuk dalam *range sangat baik*, maka sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah dianggap **memadai**. Untuk tetap meningkatkan pelayanan dalam hal Sarpras, maka perlunya tetap dilakukan peningkatan dalam sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

i. Unsur Penanganan Pengaduan (U9)

Dengan nilai rata-rata 3.61 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.

j. Unsur Transparansi Pelayanan (U10)

Dengan nilai rata-rata 3,55 unsur transparansi pelayanan masuk dalam *range sangat baik*, maka transparansi pelayanan yang diberikan telah dilakukan sangat baik dan dapat diakses oleh publik. DPMPTSP Kabupaten Karawang tetap terus mempertahankan transparansi pelayanan ini sebagai bentuk kepercayaan publik kepada penyedia layanan.

k. Unsur Integritas Petugas (U10)

Dengan nilai rata-rata 3,28 unsur sarana dan prasarana masuk dalam *range sangat baik*, maka integritas petugas telah dinilai sangat baik dan dapat dirasakan oleh pengguna layanan saat melayani. Para petugas pelayanan public di DPMPTSP Kabupaten Karawang tetap terus

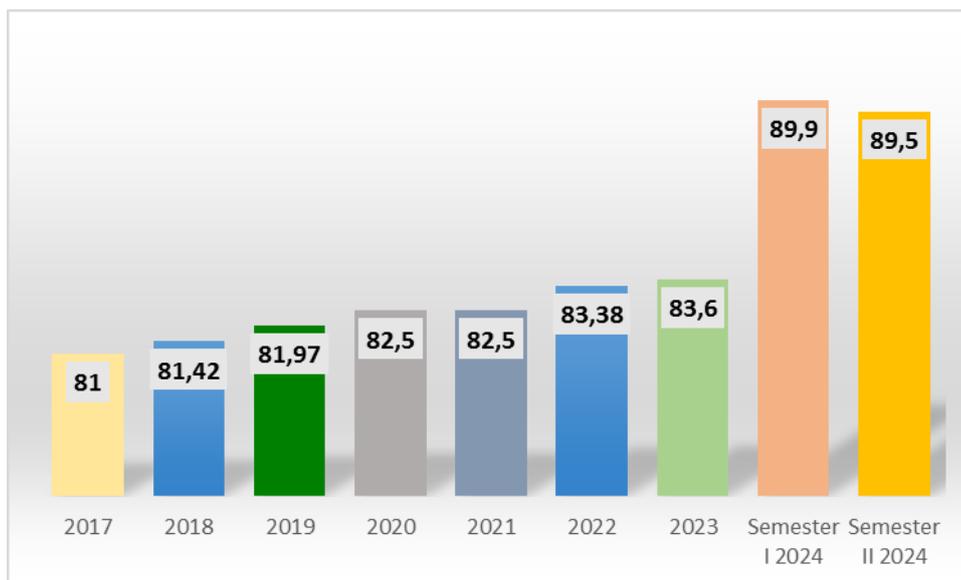
mempertahankan integritas dimaksud sebagai bentuk kepercayaan publik kepada penyedia layanan.

4.3 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 2024 adalah **3.55** dengan nilai interval konversi sebesar **89,58** dengan kategori **(SB) Sangat 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*, transparansi pelayanan, dan integritas petugas di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh hasil dengan nilai rata – rata **Sangat Baik**.

Penilaian indeks kepuasan masyarakat telah dilakukan sejak tahun 2017, dan terus dilakukan setiap tahunnya sampai terakhir pada semester II tahun 2024 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 2017-2024

Hasil IKM pada semester II tahun 2024 DPMPTSP Kabupaten Karawang terlihat sedikit menurun (89,5) dibanding di semester I Tahun 2024 (89,9). 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. Berdasarkan hasil IKM yang lebih berkualitas ini, maka dapat DPMPTSP Kabupaten Karawang dapat lebih meningkatkan kinerjanya terhadap publik dalam berbagai aspek pelayanan yang tercantum dalam survei kepuasan masyarakat bahkan mampu menaikkan levelnya pada tahun-tahun kedepan menjadi sangat baik dalam IKM. Selain itu, hasil ini juga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.

BAB V KESIMPULAN

5.1 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 3.57 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 2) Unsur Kemudahan Informasi dengan nilai rata–rata 3.64 masuk ke dalam *range* **sangat baik**.
- 3) Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai rata–rata 3.40 masuk dalam *range* **baik**.
- 4) Unsur Tarif Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.79 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 5) Unsur Standar Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.69 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 6) Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.55 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 7) Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata–rata 3.47 masuk dalam *range* **baik**.
- 8) Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata–rata 3.55 masuk dalam *range* **sangat sangat baik**.
- 9) Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan Layanan dengan nilai rata–rata 3.61 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 10) Unsur transparansi pelayanan dengan nilai rata–rata 3.55 masuk dalam *range* **sangat baik**.
- 11) Unsur integritas petugas dengan nilai rata–rata 3.28 masuk dalam *range* **baik**.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang sudah masuk dalam kategori sangat baik (SB) terdapat 3 (tiga) yang unsurnya masih kategori baik yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, kesopanan dan keramahan petugas, dan integritas petugas. Dengan melihat penilaian SKM DPMPTSP Kabupaten Karawang semester II tahun 2024 ini, maka terdapat saran untuk semakin 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 (DPMPTSP Kabupaten Karawang). DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini telah sangat baik dalam mempercepat proses pelayanan, namun tetap harus melakukan pengembangan inovasi agar waktu penyelesaian produk pelayanan dapat berjalan lebih cepat lagi. Selain itu penyedia layanan juga harus memberikan penjelasan terkait lama/waktu dalam penyelesaian layanan. Agar penerima layanan memahami terkait berkas-berkas/ dokumen yang sudah diserahkan (upload) akan dilakukan tahap-tahap pemeriksaan. Pemberi layanan bisa memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi (tracking) kepada penerima layanan ketika berkas dokumen yang sudah diserahkan (upload di aplikasi) bisa diketahui sudah sejauh mana.
- b) Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang juga dapat melakukan inovasi pelayanan dengan mengoptimalkan peran serta teknologi informasi yang diberikan sehingga dapat menyempurnakan beberapa unsur pelayanan. 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.
- c) Meningkatkan kenyamanan bagi pengguna layanan baik dari segi fasilitas maupun keramahan para petugas, seperti menjaga ruangan agar tidak panas, menjaga kebersihan membantu para pengguna layanan ketika ada hal yang tidak dimengerti dengan bersikap ramah dan sopan.

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)
- Christopher 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



Nomor Kuesioner	
----------------------------	--

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN KARAWANG SEMESTER II TAHUN 2024

Perhatian Untuk Pewawancara:

- 1. PAHAM BERTUL TIAP PERTANYAAN SEBELUM MENJAWAB.**
- 2. LINGKARI JAWABAN DENGAN JELAS.**
- 3. ISI PERTANYAAN TERBUKA DENGAN TULISAN YANG JELAS DAN TERBACA.**

PROFIL RESPONDEN

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

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

- | | |
|---|---|
| 1. Perizinan & Non - Perizinan
2. Konsultasi
3. Pengaduan | 4. Permohonan Data
5. Pengawasan
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.**

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak cepat 2. Tidak cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara terkait kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak transparan 2. Tidak transparan 3. Transpran 4. Sangat Transparan
<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas layanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karawang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 	<p>Menurut pendapat Saudara, apa yang harus diperbaiki dari pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini? SEBUTKAN :</p> <p>.....</p> <p>...</p> <p>.....</p> <p>...</p> <p>.....</p> <p>...</p> <p>.....</p>

RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No. Kuesioner	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
7	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
9	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
10	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
19	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2
22	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
23	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
24	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4

26	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
32	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3
33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
34	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
35	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3
40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
41	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
42	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
43	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
44	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4
46	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
47	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4
49	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

55	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
56	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
57	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
61	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3
62	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
63	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3
64	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
69	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
70	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
71	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
75	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
76	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3
77	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3
79	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
80	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
81	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4

84	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
93	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
94	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
95	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
98	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
100	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
101	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
102	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
103	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
104	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
105	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
107	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
108	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
109	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
110	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
111	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3

261	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
114	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
115	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
116	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
117	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
118	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
119	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
121	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
122	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
123	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
124	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
125	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
129	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
132	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
135	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
136	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3
137	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
138	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
139	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
140	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
141	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

142	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3
143	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
145	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
145	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
147	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
149	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
150	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3
151	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
152	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
153	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
154	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
155	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
162	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	2
163	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
164	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
170	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3

171	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
172	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4
173	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
174	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
175	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
176	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
177	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
178	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
179	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
181	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
182	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
184	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
186	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
190	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2
191	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
192	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3
193	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

200	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
201	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
202	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
203	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
204	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
206	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
209	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
212	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
213	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
214	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
215	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
216	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
219	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
220	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
225	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
226	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
227	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
228	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3

229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
231	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
232	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
234	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
239	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3
236	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
237	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
240	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
241	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
242	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
243	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
244	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
245	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	3
246	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
247	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2
248	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
249	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
250	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
252	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3
253	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
256	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
257	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

258	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
259	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
260	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
261	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
267	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3
268	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
269	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
270	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
271	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
272	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
274	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
275	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
277	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
278	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
280	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
281	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
282	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
283	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
284	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
285	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
286	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3

287	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
289	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3
290	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
291	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3
292	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
293	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
296	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
297	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
298	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
299	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2
300	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
301	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
302	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
303	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
304	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
305	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3
306	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
307	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3
308	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
309	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2
310	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
311	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2
312	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
314	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2
315	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3

316	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
317	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
318	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
321	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
322	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
323	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
324	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
327	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
328	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
329	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
330	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
332	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
333	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
335	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
336	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
337	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
338	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
339	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
340	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
341	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
342	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
343	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
344	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3

345	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
346	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2
347	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
348	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2
349	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
350	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
351	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
352	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
353	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
354	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
355	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
356	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2
357	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
358	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2
359	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3
360	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
361	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
362	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4
363	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
364	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
365	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2
366	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2
367	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
368	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2
369	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
370	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
371	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
372	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
373	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2

374	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
375	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
376	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
377	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
378	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
379	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
380	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
381	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
382	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
383	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
384	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
385	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
386	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2
387	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
388	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
389	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3
390	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
391	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2
392	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
394	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
395	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3
396	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
397	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
398	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
399	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
400	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3