

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2026

**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang dapat disusun dengan baik.

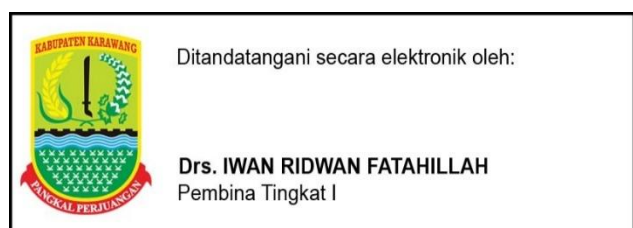
Laporan ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrumen evaluasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi media evaluasi bagi seluruh jajaran DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam mempertahankan capaian yang telah diraih sekaligus sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai masukan, saran, dan harapan masyarakat yang diperoleh melalui survei ini merupakan bagian penting dalam mewujudkan pelayanan yang semakin profesional, transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang.

Karawang , 4 Agustus 2026

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG**



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan	5
1.3. Hasil yang Diharapkan.....	6
1.4. Manfaat	6
1.5. Ruang Lingkup.....	6
1.6. Sasaran.....	6
1.7. Prinsip Pelayanan.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pelayanan	8
2.2. Kepuasan Pengguna Layanan	10
2.3. Kualitas Pelayanan	11
BAB III. METODOLOGI.....	13
3.1. Definisi Operasional.....	13
3.2. Metode Pengukuran	14
3.3. Pelaksanaan	15
3.4. Populasi dan Sampel.....	15
3.5. Teknik Pengolahan Data	16
BAB IV HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	18
4.1. Profil Responden	18
4.2. Hasil Pengukuran Per Unsur	22
4.3. Hasil Penilaian IKM.....	27
BAB V PENUTUP.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
Lampiran.....	35

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Di Indonesia, peningkatan mutu pelayanan publik menjadi prioritas utama, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam hal ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang, yang merupakan bagian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD). DPMPTSP bertanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai layanan kepada masyarakat, khususnya di bidang perizinan dan penanaman modal melalui sistem layanan terpadu satu pintu.

Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar yang ditetapkan, DPMPTSP Kabupaten Karawang secara konsisten melakukan upaya peningkatan kualitas layanan. Salah satu strategi yang dijalankan adalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada pengguna layanan.

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.

Melalui pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh gambaran yang lebih terukur dan objektif mengenai aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Survei ini mencakup berbagai indikator penting, seperti kualitas sarana dan prasarana, integritas dan kesopanan petugas, kemudahan akses layanan, kecepatan serta keandalan pelayanan, hingga tingkat responsivitas terhadap pengaduan masyarakat. Hasil survei tidak hanya memberikan penilaian secara menyeluruh terhadap mutu layanan, tetapi juga menyajikan informasi rinci terkait kelemahan pada area spesifik yang menjadi prioritas pembenahan.

Secara strategis, pengukuran IKM ini menjadi alat evaluasi yang penting bagi DPMPTSP dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berbasis pada kebutuhan nyata masyarakat. Di sisi lain, survei ini juga membuka ruang partisipasi publik secara langsung dalam menilai kualitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat membangun hubungan timbal balik yang harmonis dan penuh kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya masukan yang komprehensif dari masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Karawang diharapkan terdorong untuk terus melakukan inovasi dan transformasi layanan, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan semakin meningkat dari waktu ke waktu.

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 9 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) menyasar beberapa hal 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.

1.7. Prinsip Pelayanan

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

- a. **Transparan:** Hasil survei wajib dipublikasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga proses dan temuan survei menjadi jelas bagi semua pihak.
- b. **Partisipatif:** Pelaksanaan survei melibatkan aktif peran serta masyarakat dan pemangku kepentingan terkait, guna memastikan data yang terkumpul mencerminkan kondisi sesungguhnya.
- c. **Akuntabel:** Seluruh tahapan survei mulai perencanaan, pengumpulan, hingga pelaporan harus dilaksanakan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan secara konsisten berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan:** Survei kepuasan masyarakat diselenggarakan secara berkala dan kontinu, sehingga perkembangan kualitas pelayanan dapat dipantau dan dievaluasi dari waktu ke waktu.
- e. **Keadilan:** Metode dan cakupan survei dirancang untuk menjangkau semua pengguna layanan tanpa diskriminasi tanpa memandang kondisi ekonomi, budaya, agama, golongan, lokasi, maupun kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas:** Para surveyor wajib bersikap objektif dan tidak memihak, tanpa dipengaruhi kepentingan pribadi, kelompok, atau tekanan eksternal manapun.

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 keramahan 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 penyampaian 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 psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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) dilakukan melalui beberapa tahapan-tahapan diantaranya, sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Survei

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

b. Waktu Survei

Survei dilakukan pada bulan April - Juni 2026 di tempat pelayanan 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 cara menyebarkan angket dengan jumlah 128 responden.

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.

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 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

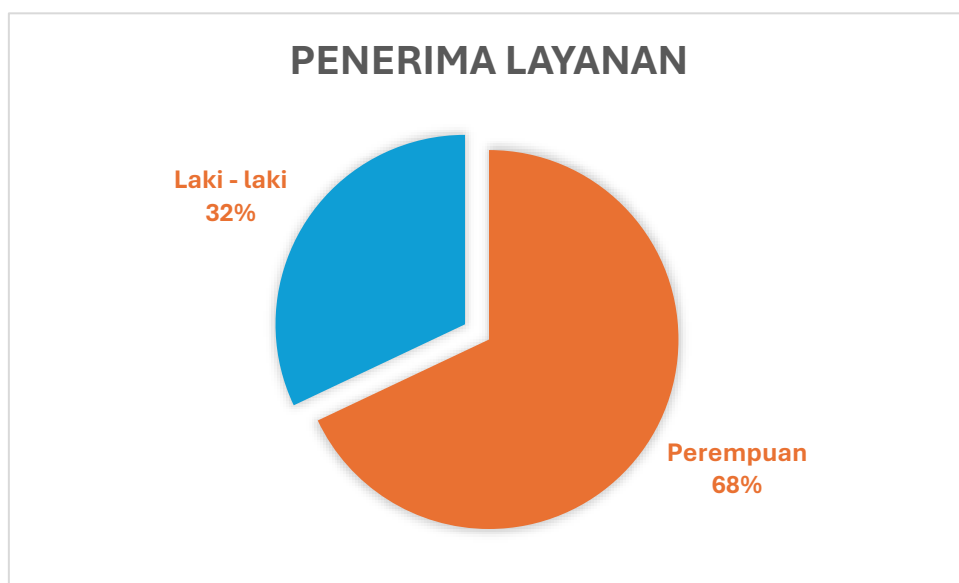
BAB IV

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

4.1. Profil Responden

Penelitian **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** dilakukan terhadap **128 responden** yang berasal dari berbagai latar belakang, dengan mempertimbangkan jenis layanan yang telah mereka terima dari DPMPTSP Kabupaten Karawang. Pemilihan responden secara beragam ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh mengenai **kualitas pengelolaan layanan**, baik dari sisi administrasi, teknis, maupun interaksi langsung dengan petugas pelayanan. Responden merupakan **penduduk Kabupaten Karawang** yang secara langsung telah merasakan pelayanan yang disediakan, baik secara tatap muka maupun daring, sehingga tanggapan yang diberikan mencerminkan pengalaman aktual dalam mengakses layanan publik.

Data demografi responden dikaji untuk memahami persebaran karakteristik pengguna layanan. Salah satu distribusi yang dianalisis adalah **jenis kelamin**, dengan hasil sebagai berikut: **Laki-laki**: 41 orang (32%) dan **Perempuan**: 87 orang (68%). **Kesimpulan** dari distribusi ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna layanan dalam survei cukup seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga hasil IKM mencerminkan persepsi dari kedua kelompok secara proporsional dan dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan yang inklusif. Berikut grafik jenis kelamin responden baik laki-laki maupun perempuan.



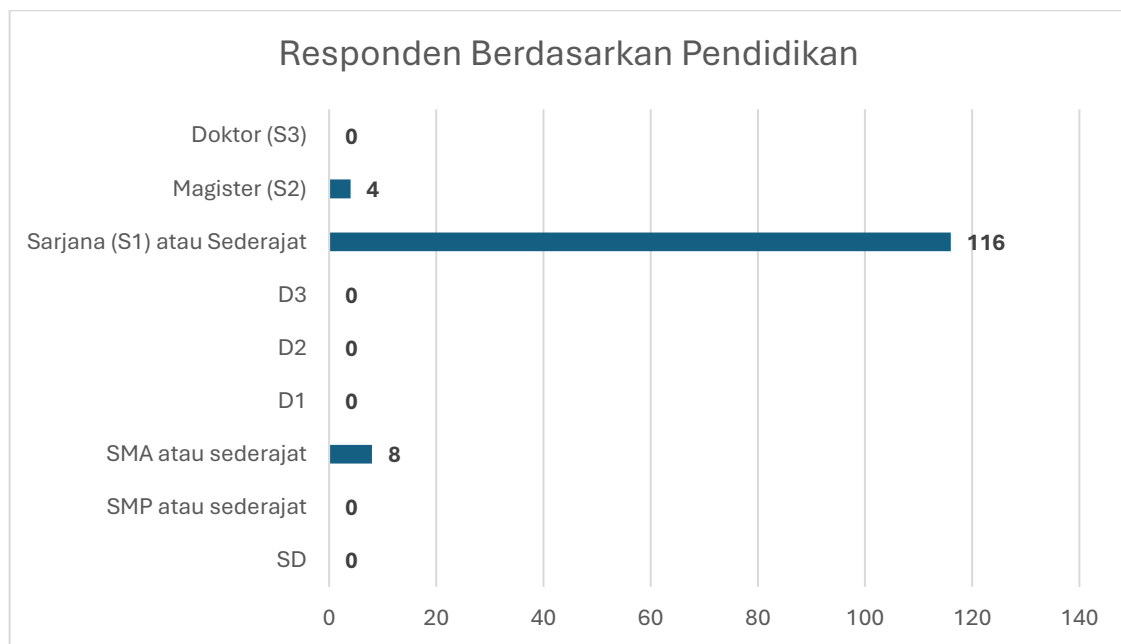
Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin para respon yang dilakukan survei, berikut disampaikan juga data penyebaran responden berdasarkan pendidikan tergambar pada grafik berikut:

Tabel 2 Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	0	0,00%
2	SMP atau sederajat	0	0,00%
3	SMA atau sederajat	8	6,25%
4	D1	0	0,00%
5	D2	0	0,00%
6	D3	0	0,00%
7	Sarjana (S1) atau Sederajat	116	90,63%
8	Magister (S2)	4	3,12%
9	Doktor (S3)	0	0,00%
Total		128	100,00%

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan jumlah 128 responden, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) atau sederajat, yaitu sebanyak 116 orang (90,63%). Responden dengan tingkat pendidikan SMA atau sederajat berjumlah 8 orang (6,25%), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan Magister (S2) sebanyak 4 orang (3,12%). Tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD, SMP atau sederajat, Diploma (D1, D2, D3), maupun Doktor (S3). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan masyarakat dengan latar belakang pendidikan tinggi, sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanan diharapkan didasarkan pada pemahaman yang baik terhadap standar pelayanan publik.

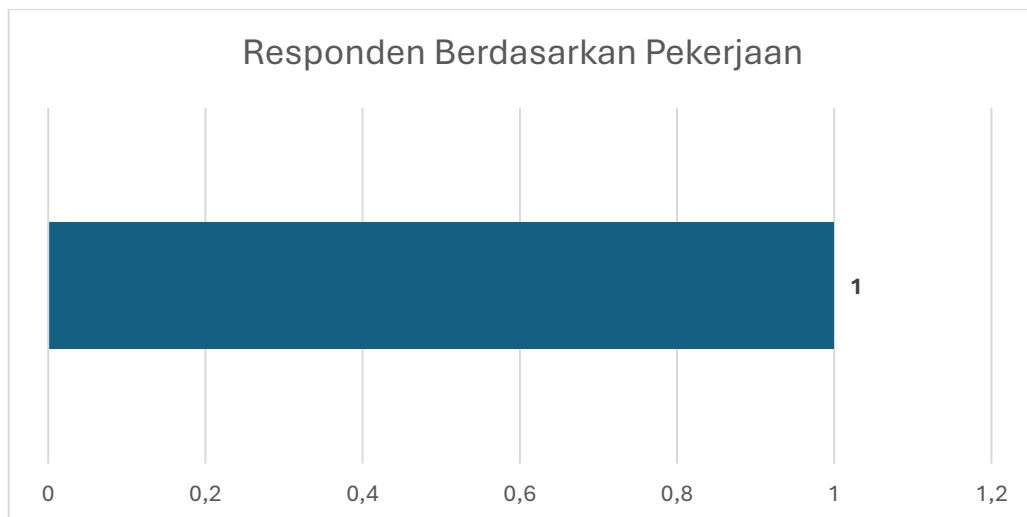


Gambar 2 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengikuti survei memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas, khususnya jenjang sarjana dan magister. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan DPMPSTSP Kabupaten Karawang merupakan kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi dan pemahaman administrasi publik yang relatif tinggi, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan cenderung kritis, objektif, dan dapat dijadikan dasar evaluasi yang kredibel bagi peningkatan mutu layanan ke depan.

Tabel 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	ASN	12	9,38%
2	Pegawai Swasta	53	41,41%
3	Profesional (Dokter/Bidan/Perawat/dll)	40	31,25%
4	Mahasiswa	1	0,78%
5	Lainnya	22	17,19%
Total		128	100,00%



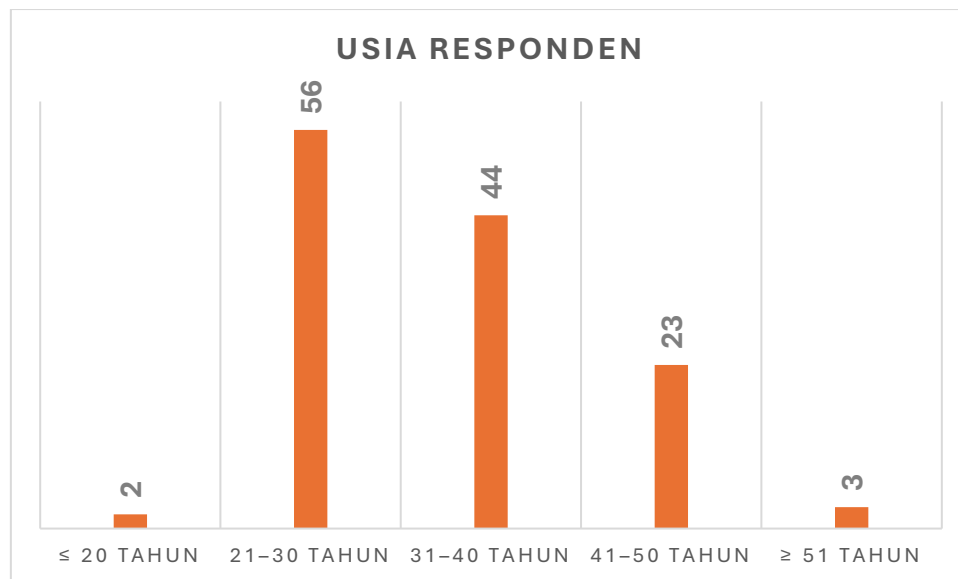
Gambar 3 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Swasta, yaitu sebanyak 53 orang (41,41%). Selanjutnya, responden dengan pekerjaan Profesional (Dokter/Bidan/Perawat/dll) berjumlah 40 orang (31,25%), diikuti kategori Lainnya sebanyak 22 orang (17,19%). Responden yang berprofesi sebagai ASN berjumlah 12 orang (9,38%), sedangkan Mahasiswa sebanyak 1 orang (0,78%).

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang didominasi oleh masyarakat yang bekerja di sektor swasta dan profesi profesional, yang umumnya memiliki kebutuhan tinggi terhadap layanan perizinan berusaha, penanaman modal, maupun pelayanan administrasi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan DPMPTSP sangat berpengaruh terhadap aktivitas ekonomi dan investasi di Kabupaten Karawang.

Tabel 4 Rentang Usia Responden

No.	Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	≤ 20 tahun	2	1,56%
2	21–30 tahun	56	43,75%
3	31–40 tahun	44	34,38%
4	41–50 tahun	23	17,97%
5	≥ 51 tahun	3	2,34%
Total		128	100,00%



Gambar 4 Usia Responden

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mayoritas responden berada pada rentang usia 21–30 tahun, yaitu sebanyak 56 orang (43,75%). Kelompok usia 31–40 tahun merupakan kelompok terbanyak kedua dengan 44 orang (34,38%), diikuti usia 41–50 tahun sebanyak 23 orang (17,97%). Sementara itu, responden berusia ≤ 20 tahun berjumlah 2 orang (1,56%), dan responden berusia ≥ 51 tahun sebanyak 3 orang (2,34%). Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang berada pada usia produktif, yang umumnya memiliki kebutuhan tinggi terhadap layanan perizinan dan penanaman modal.

4.2. Hasil Pengukuran Per Unsur

Berdasarkan hasil perhitungan IKM aspek unsur utama, dapat dilihat bahwa responden memiliki variasi jawaban pada kolom jawaban kuesioner, namun semua jawaban rata-rata 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 5 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 Konversi	Ket
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	0	0	0	466	3,64	0,40	91,02	Sangat Baik
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	3	41	84	128	465	3,63	0,40	90,82	Sangat Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	1	45	82	128	465	3,63	0,40	90,82	Sangat Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara terkait kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	4	124	128	508	3,97	0,44	99,22	Sangat Baik

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - Rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai Konversi	Ket
U5	Bagaimana pendapat Saudara terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	0	46	82	128	466	3,64	0,40	91,02	Sangat Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	1	49	78	128	461	3,60	0,40	90,04	Sangat Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	0	0	0	464	3,63	0,40	90,63	Sangat Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	0	0	0	463	3,62	0,40	90,43	Sangat Baik

Aspek	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - Rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai Konversi	Ket
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang?	0	0	0	0	0	489	3,82	0,42	95,51	Sangat Baik
Nilai Indeks								3,69		92,17	Sangat Baik

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang dilaksanakan dengan melibatkan 128 responden yang merupakan pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap sembilan unsur pelayanan, diperoleh Nilai Rata-rata (NRR) sebesar 3,69 dengan Nilai Indeks SKM sebesar 92,17, sehingga kualitas pelayanan berada pada Kategori A (Sangat Baik).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1)

Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,64 dengan kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, mudah dipahami, serta tidak memberatkan masyarakat. Ke depan, informasi persyaratan perlu terus diperbarui dan disampaikan melalui berbagai media agar semakin mudah diakses oleh masyarakat.

b. Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)

Kemudahan prosedur pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kategori Sangat Baik. Masyarakat menilai bahwa alur pelayanan telah jelas dan mudah diikuti. Meskipun demikian, penyederhanaan prosedur melalui digitalisasi

layanan dan optimalisasi pelayanan daring masih perlu terus dikembangkan agar proses pelayanan menjadi semakin efektif dan efisien.

c. Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)

Unsur kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Ke depan, konsistensi pemenuhan standar waktu pelayanan perlu terus dipertahankan melalui penguatan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (U4)

Unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,97, merupakan nilai tertinggi di antara seluruh unsur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan telah transparan, sesuai ketentuan, bahkan sebagian besar layanan yang diberikan tidak dipungut biaya sebagaimana diatur dalam standar pelayanan. Kondisi ini mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap integritas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang.

e. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)

Unsur kesesuaian produk pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,64 dengan kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Konsistensi terhadap standar pelayanan perlu terus dijaga untuk mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)

Kompetensi petugas memperoleh nilai rata-rata 3,60, merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya meskipun masih berada pada kategori Sangat Baik. Hasil ini menjadi perhatian bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk terus meningkatkan kapasitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, pengembangan kompetensi teknis, peningkatan kemampuan komunikasi, serta penguasaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

g. Perilaku Petugas Pelayanan (U7)

Perilaku petugas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kategori Sangat Baik. Masyarakat menilai petugas telah memberikan pelayanan

dengan sopan, ramah, dan responsif. Budaya pelayanan prima perlu terus dipertahankan melalui pembinaan serta internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK kepada seluruh pegawai.

h. Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata 3,62 dengan kategori Sangat Baik. Penilaian ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan telah memadai dan mendukung kenyamanan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan fasilitas ruang tunggu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, pemanfaatan teknologi informasi, serta pemeliharaan sarana pelayanan perlu terus menjadi prioritas.

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)

Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai rata-rata 3,82 dengan kategori Sangat Baik, sekaligus menjadi unsur dengan nilai tertinggi kedua. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme pengaduan telah berjalan dengan baik, mudah diakses, serta mampu memberikan tindak lanjut yang cepat dan tepat. Ke depan, efektivitas pengelolaan pengaduan perlu terus ditingkatkan melalui optimalisasi kanal pengaduan digital dan percepatan penyelesaian setiap pengaduan masyarakat.

Secara keseluruhan, penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh Nilai Indeks SKM sebesar 92,17 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat. Meskipun demikian, DPMPTSP Kabupaten Karawang berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan sehingga kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat, profesional, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta dunia usaha.

4.3. Hasil Penilaian IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan

masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei dilaksanakan terhadap 128 responden yang merupakan pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Karawang selama periode Triwulan II Tahun 2026. Penilaian dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya atau tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,69. Setelah dikonversi sesuai dengan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 92,17. Nilai tersebut berada pada interval 88,31–100,00, sehingga termasuk dalam Mutu Pelayanan A dengan kategori "Sangat Baik".

Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas **3,60**, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penilaian masing-masing unsur pelayanan, unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan (U4) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, transparan, serta sebagian besar layanan yang diberikan tidak dipungut biaya sesuai standar pelayanan. Selanjutnya, unsur penanganan pengaduan (U9) memperoleh nilai rata-rata 3,82, yang mengindikasikan bahwa mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan telah berjalan secara efektif, mudah diakses, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Adapun unsur kesesuaian persyaratan pelayanan (U1) dan kesesuaian produk pelayanan (U5) masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,64, sedangkan unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2) dan kecepatan serta ketepatan waktu pelayanan (U3) masing-masing memperoleh nilai 3,63. Hal ini menunjukkan bahwa

persyaratan pelayanan mudah dipenuhi, prosedur pelayanan sederhana, serta penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.

Sementara itu, unsur perilaku petugas pelayanan (U7) memperoleh nilai rata-rata 3,63, sedangkan unsur sarana dan prasarana pelayanan (U8) memperoleh nilai 3,62. Kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan responsif serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai dan nyaman bagi masyarakat.

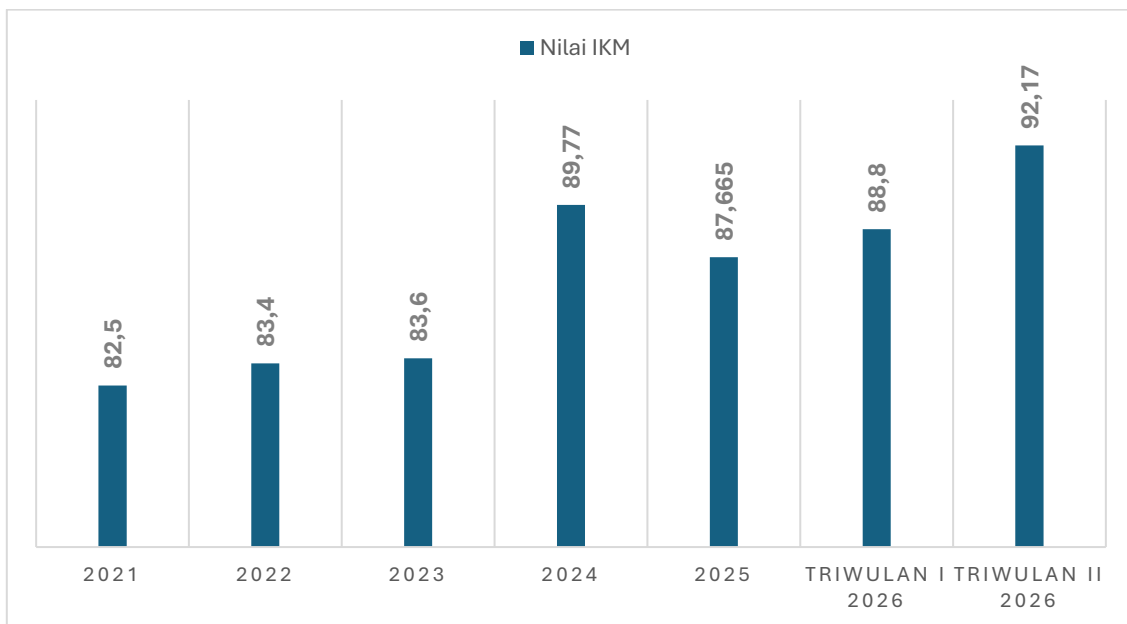
Di antara seluruh unsur pelayanan, kompetensi petugas pelayanan (U6) memperoleh nilai rata-rata 3,60, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada pada kategori Sangat Baik, sehingga lebih mencerminkan adanya peluang untuk peningkatan kualitas melalui pengembangan kompetensi aparatur, peningkatan kapasitas pelayanan, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Apabila dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Nilai Indeks SKM meningkat dari 88,80 pada Triwulan I menjadi 92,17 pada Triwulan II atau mengalami kenaikan sebesar 3,37 poin. Nilai Rata-Rata (NRR) juga meningkat dari 3,55 menjadi 3,69. Meskipun pada kedua periode mutu pelayanan sama-sama berada pada Kategori A (Sangat Baik), peningkatan tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Karawang telah memberikan hasil yang positif dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Peningkatan nilai SKM tersebut mencerminkan keberhasilan berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan, antara lain melalui optimalisasi standar pelayanan, peningkatan profesionalisme aparatur, penguatan budaya pelayanan prima, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, serta pengembangan pelayanan berbasis digital. Selain itu, meningkatnya nilai pada unsur penanganan pengaduan menunjukkan adanya perbaikan dalam mekanisme penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat secara lebih cepat dan responsif.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang berada pada kondisi yang sangat baik dan mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Hasil ini menjadi indikator bahwa penyelenggaraan pelayanan

publik telah berjalan secara efektif, profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, DPMPTSP Kabupaten Karawang akan terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan kepuasan masyarakat dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan pada periode berikutnya.



Gambar 5 Hasil IKM 2021 – Triwualn II Tahun 2026

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Karawang selama periode Tahun 2021 sampai dengan Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan tren yang cenderung meningkat, meskipun sempat mengalami fluktuasi pada beberapa periode.

Pada Tahun 2021, DPMPTSP Kabupaten Karawang memperoleh nilai IKM sebesar 82,50 dengan kategori Baik. Pada Tahun 2022, nilai tersebut meningkat menjadi 83,40 atau naik sebesar 0,90 poin, yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya pada Tahun 2023, nilai IKM kembali meningkat menjadi 83,60, meskipun kenaikannya relatif kecil yaitu 0,20 poin dibandingkan tahun sebelumnya.

Peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada Tahun 2024, di mana nilai IKM mencapai 89,27, atau meningkat sebesar 5,67 poin dibandingkan Tahun 2023. Capaian ini menunjukkan adanya perbaikan yang nyata terhadap kualitas pelayanan,

baik dari aspek penyelenggaraan pelayanan, kompetensi petugas, maupun peningkatan fasilitas pelayanan publik.

Pada Tahun 2025, nilai IKM mengalami sedikit penurunan menjadi 87,67. Meskipun turun sekitar 1,60 poin dibandingkan Tahun 2024, capaian tersebut masih berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa masyarakat tetap memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang. Penurunan ini menjadi bahan evaluasi bagi organisasi untuk melakukan berbagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Upaya perbaikan tersebut mulai menunjukkan hasil pada Triwulan I Tahun 2026, di mana nilai SKM meningkat menjadi 88,80 atau naik sebesar 1,13 poin dibandingkan capaian Tahun 2025. Peningkatan tersebut berlanjut pada Triwulan II Tahun 2026, dengan nilai SKM mencapai 92,17, meningkat sebesar 3,37 poin dibandingkan Triwulan I Tahun 2026. Nilai tersebut merupakan capaian tertinggi selama periode pengukuran Tahun 2021 hingga Triwulan II Tahun 2026.

Peningkatan nilai SKM pada Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan DPMPTSP Kabupaten Karawang berjalan secara efektif. Perbaikan tersebut antara lain dilakukan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi pelayanan berbasis digital, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Berbagai inovasi tersebut berhasil meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, tren peningkatan nilai IKM/SKM selama enam tahun terakhir menunjukkan komitmen DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Capaian Indeks SKM sebesar 92,17 pada Triwulan II Tahun 2026 menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan telah berada pada kategori "Sangat Baik" dan sekaligus menjadi motivasi bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk terus melakukan inovasi serta perbaikan berkelanjutan guna mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan pada periode-periode berikutnya.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 128 responden, diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,69 dengan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 92,17, sehingga kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang termasuk dalam Mutu Pelayanan A dengan kategori "Sangat Baik".

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai dalam kategori Sangat Baik, dengan unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan (U4) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,97, sedangkan unsur kompetensi petugas pelayanan (U6) memperoleh nilai terendah sebesar 3,60. Meskipun demikian, seluruh unsur masih berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat.

Jika dibandingkan dengan hasil SKM Triwulan I Tahun 2026, terjadi peningkatan Indeks SKM sebesar 3,37 poin, yaitu dari 88,80 menjadi 92,17. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang, baik dari aspek pelayanan, sumber daya manusia, maupun sarana pendukung pelayanan, telah memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat.

Hasil survei ini menjadi gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sekaligus menjadi dasar bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam menyusun kebijakan dan langkah-langkah strategis untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

5.2. Saran dan Rencana Tindak Lanjut

Meskipun hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan kategori Sangat Baik, DPMPTSP Kabupaten Karawang tetap berkomitmen untuk menerapkan prinsip *continuous improvement* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, beberapa langkah perbaikan yang perlu dilakukan antara lain sebagai berikut.

Tabel 6 Saran dan Rencana Tingkat Lanjut

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1.	Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan	Pelatihan pelayanan prima (<i>service excellence</i>)
2.	Penguatan Budaya Pelayanan Prima	Pemberian penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik.
3.	Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan	Monitoring capaian standar operasional prosedur secara berkala

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, hasil survei ini diharapkan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan inovasi pelayanan pada periode berikutnya.

DPMPTSP Kabupaten Karawang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, penyempurnaan sarana dan prasarana, serta penguatan budaya pelayanan prima. Dengan komitmen tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, profesional, dan memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat serta pelaku usaha di 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



Nomor	
Kuesioner	

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG SEMESTER I TAHUN 2026

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.**
- 4. SETIAP PERTANYAAN HANYA MEMILIKI SATU JAWABAN (SINGLE), KECUALI ADA PERINTAH KHUSUS UNTUK BANYAK JAWABAN (MULTIPLE)**

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. ASN 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**.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Sangat tidak cepat 2. Tidak cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara terkait kewajaran biaya atau tarif untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	Menurut pendapat Saudara, apa yang harus diperbaiki dari pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang saat ini? SEBUTKAN :

RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	2	4	4	3	3	3	4	1
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	3	3	3	3	4
28	4	3	4	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	4	4	3	3	3	3	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	4	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	1
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	3	3	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	2	4
90	3	3	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	3	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	2	1
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	2	2	4	3	2	3	2	4
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	4	4	3	4	4	4	4
120	3	3	3	4	4	4	4	4	4
121	3	2	3	4	3	4	4	3	1
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	2	1