

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

Salah satu indikator penting dalam mengukur kemajuan suatu negara adalah dengan menghadirkan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta berpihak pada pengguna layanan. Dimana Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Untuk melihat sejauhmana pelayanan publik telah di implementasikan maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi peningkatan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Samarinda. Dimana saran dan masukan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan dalam rangka perbaikan dan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

Akhir kata, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak hingga tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode triwulan III tahun 2024. Harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan.

Samarinda, 07 Oktober 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Samarinda



H. Julia Noor, S.I.P
Pembina Utama Muda /IV c
NIP. 19550717 198609 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas 2 pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda pada waktu jam layanan (Senin-Kamis Jam 08.15-15.00 Wita serta Jum'at Jam 08.15-14.30 Wita). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan atau triwulan dengan rincian laporan sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2024	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis hasil	Oktober 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5.300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357 orang.

Tabel 2. Krejcie and Morgan

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 119 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	64	53.79%
		Perempuan	55	46.21%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.84%
		SMA/Sederajat	37	31.10%
		D3	6	5.04%
		D4/S1	53	44.53%
		S2	18	15.12%
		S3	1	0.84%
		Lainnya	3	2,52%
3	Pekerjaan	PNS	9	7.56%
		Guru/Dosen	3	2.52%
		Dokter	4	3.36%
		Wiraswasta	67	56.30%
		Ilmuwan	1	0.84%
		Lainnya	35	29.41%
4	Jenis Layanan	Pelayanan Perizinan	48	40.33%
		Pelayanan Non Perizinan	21	17.64%
		Pelayanan LKPM	9	7.56%
		Pelayanan Investasi	7	5.88%
		Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan	9	7.56%
		Pelayanan Informasi	25	21.18%

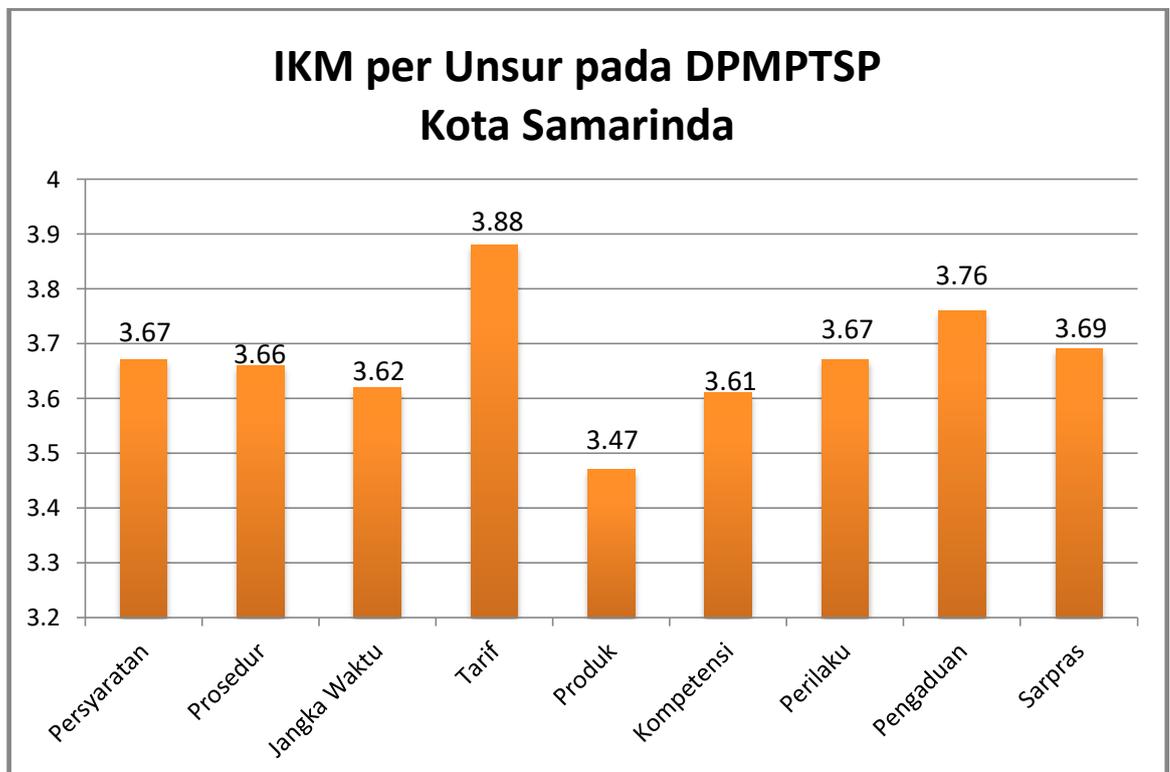
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.67	3.66	3.62	3.88	3.47	3.61	3.67	3.76	3.69
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM unit layanan	91.63 (Kategori Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 413. Pada urutan kedua ada unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 430.
2. Sedangkan ada 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif dengan nilai 462, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dengan nilai 448, serta unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 440.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari seluruh unsur, diidentifikasi bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan masih menempati posisi terendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa produk spesifikasi jenis pelayanan yang belum memenuhi ekspektasi pengguna layanan seperti pelayanan OSS sehingga membutuhkan pendampingan dari enumerator lapangan terkait penjelasan lebih lanjut terkait spesifikasi pelayanan yang dimaksud sehingga sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.

Selanjutnya, ada unsur kompetensi pelaksana yang mendapatkan skor terendah kedua. Hal ini dikarenakan masih minimnya bimbingan teknis ataupun diklat bagi petugas layanan terkait pelayanan prima kepada masyarakat. Dimana hal tersebut, berkaitan erat dengan ketersediaan anggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam Jurnal IPDN dijelaskan bahwa Kompetensi merupakan modal karakter orang dalam mengidentifikasi bagaimana ia berperilaku, berpikir serta penyesuaian kondisi. Sehingga penting untuk petugas layanan memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dalam pelayanan prima agar dapat menghasilkan pelayanan yang cepat, efektif, ramah, inovatif dan amanah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik serta sebagai salah satu yang dapat dijadikan referensi dalam pengambilan kebijakan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, maka laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dibuatkan rencana tindak lanjut agar dapat meminimalisir kendala yang ada di lapangan.

Rencana tindak lanjut yang dimaksud, telah dilaksanakan sejak bulan Agustus dan September dengan harapan meningkatnya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada periode sebelumnya hanya di kategori baik. Rencana tindak lanjut yang dimaksud adalah dengan tetap mengupayakan metode jemput bola dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 minggu 2x pendampingan kepada pengguna layanan.

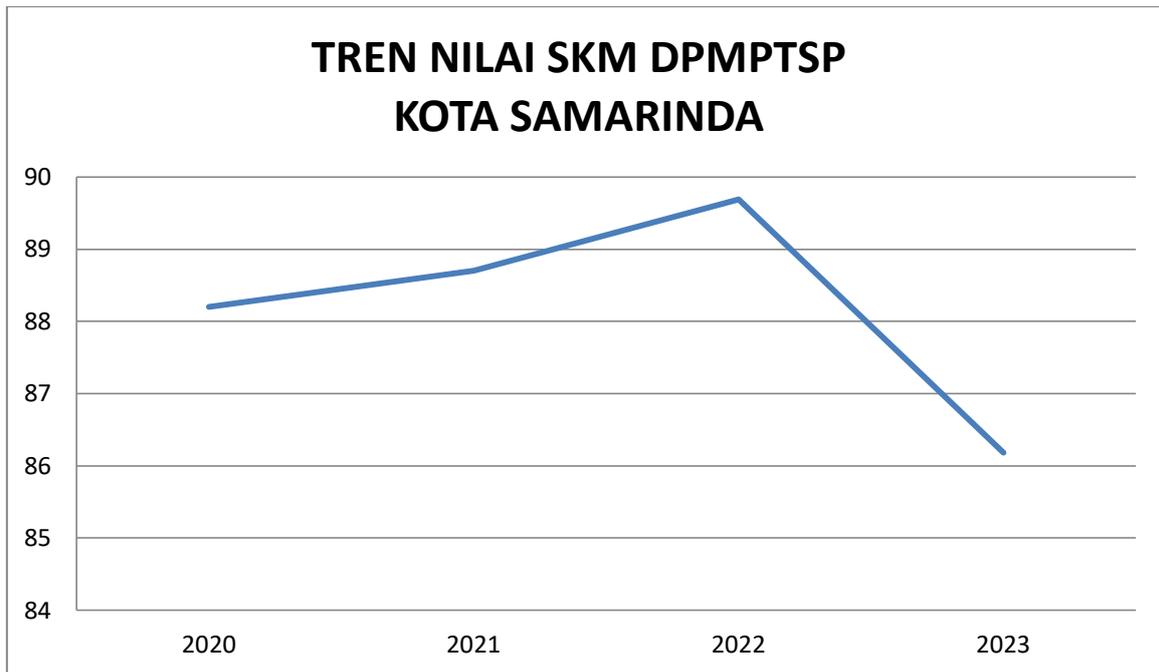
No	Rencana Tindak Lanjut	Bulan	Keterangan
1.	Inovasi Jemput Bola	Agustus	Telah dilaksanakan
2.	Inovasi Jemput Bola	September	Telah dilaksanakan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Berikut disajikan grafik perkembangan tren Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam 4 tahun terakhir.

Gambar 2. Grafik Tren Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



Berdasarkan tren diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan yang signifikan terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda tahun 2023. Penurunan nilai tersebut dikarenakan rendahnya minat pengguna layanan dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Akar masalah dari rendahnya minat pengguna layanan dalam mengisi SKM adalah kurangnya sosialisasi terhadap pentingnya pengisian SKM setelah pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Selain itu, adanya masa transisi dalam penyelenggaraan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dari pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara manual dan online menjadi online secara keseluruhan serta adanya penyesuaian sistem pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terintegrasi langsung ke bagian organisasi dan tata laksana setda samarinda. Sehingga aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda tidak lagi dipergunakan.

BAB V

KESIMPULAN

Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sebagai penyedia layanan pembuatan atas perizinan dan non perizinan di Kota Samarinda wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien yang manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh pengguna layanan publik.

Berikut kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan III dari tanggal 01 Juli s/d 30 September Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Dengan terus melaksanakan inovasi jemput bola yaitu petugas SKM langsung turun ke lapangan untuk mengambil data SKM dari pengguna layanan maka jumlah responden mengalami kenaikan yang signifikan dari jumlah responden pada triwulan I dan II. Responden di triwulan III mencapai 119 orang.
2. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif di DPMPPTSP adalah 91.63. Dimana nilai tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I dan triwulan II tahun 2024.
3. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana memiliki nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian khusus sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan serta menampilkan inovasi terbaru.
4. Berdasarkan tren pengisian SKM dalam 4 tahun terakhir, terdapat penurunan nilai pada tahun 2023 sehingga harus segera ditindaklanjuti di tahun 2024 agar tren penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkat.

Demikian Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan III (01 Juli s/d 30 September 2024) dilaksanakan dan dibentuk sebagai sebuah laporan. Dokumen Survei Kepuasan masyarakat (SKM) ini juga dapat dijadikan bahan acuan untuk upaya perbaikan pelayanan pada periode berikutnya dan dilaksanakan secara berkesinambungan terhadap mutu pelayanan publik.

LAMPIRAN

1. KUESIONER

**HALAMAN PENGISIAN KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU**

SCAN DI SINI



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:
<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/2hb0>

Alamat di atas akan diarahkan secara otomatis menuju alamat asli pada URL:
<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/2hb0>

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)
Pilih Layanan

Pekerjaan (*)
Pilih Pekerjaan

Pendidikan (*)
Pilih Pendidikan

Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan

Umur (*)
Umur (angka saja) tahun

No. Telepon
No. telepon (tidak wajib)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda terima:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

(1) Tidak sesuai (2) Kurang sesuai
 (3) Sesuai (4) Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

(1) Tidak mudah (2) Kurang mudah
 (3) Mudah (4) Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

(1) Tidak cepat (2) Kurang cepat
 (3) Cepat (4) Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

(1) Sangat mahal (2) Cukup mahal
 (3) Murah (4) Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

(1) Tidak sesuai (2) Kurang sesuai
 (3) Sesuai (4) Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

(1) Tidak kompeten (2) Kurang kompeten
 (3) Kompeten (4) Sangat

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

(1) Tidak sopan dan ramah (2) Kurang sopan dan ramah
 (3) Sopan dan ramah (4) Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

(1) Tidak ada (2) Ada tetapi tidak berfungsi
 (3) Berfungsi kurang maksimal (4) Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

(1) Buruk (2) Cukup
 (3) Baik (4) Sangat baik

2. HASIL OLAH DATA SKM

Pelayanan Perizinan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.54	Sangat baik	✘
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54	Sangat baik	✘
3	Waktu Pelaksanaan	3.52	Baik	✘
4	Biaya/Tarif	3.83	Sangat baik	✘
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.40	Baik	✘
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	Sangat baik	✘
7	Perilaku Pelaksana	3.56	Sangat baik	✘
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79	Sangat baik	✘
9	Sarana dan Prasarana	3.58	Sangat baik	✘

Pelayanan Non Perizinan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.90	Sangat baik	✘
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.90	Sangat baik	✘
3	Waktu Pelaksanaan	3.86	Sangat baik	✘
4	Biaya/Tarif	3.95	Sangat baik	✘
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.62	Sangat baik	✘
6	Kompetensi Pelaksana	3.76	Sangat baik	✘
7	Perilaku Pelaksana	3.81	Sangat baik	✘
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	Sangat baik	✘
9	Sarana dan Prasarana	3.71	Sangat baik	✘

Pelayanan LKPM

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.67	Sangat baik	✘
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.67	Sangat baik	✘
3	Waktu Pelaksanaan	3.67	Sangat baik	✘
4	Biaya/Tarif	3.89	Sangat baik	✘
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67	Sangat baik	✘
6	Kompetensi Pelaksana	3.78	Sangat baik	✘
7	Perilaku Pelaksana	3.89	Sangat baik	✘
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✘
9	Sarana dan Prasarana	3.89	Sangat baik	✘

Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.67	Sangat baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.56	Sangat baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	3.44	Baik	✳
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44	Baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	3.44	Baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	3.56	Sangat baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	Baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	3.56	Sangat baik	✳

Pelayanan Investasi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.43	Baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.43	Baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	3.29	Baik	✳
4	Biaya/Tarif	3.86	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.29	Baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	3.43	Baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	3.43	Baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.43	Baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	3.57	Sangat baik	✳

Pelayanan Informasi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.80	Sangat baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.80	Sangat baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	3.76	Sangat baik	✳
4	Biaya/Tarif	3.88	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48	Baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	3.68	Sangat baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	3.80	Sangat baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.84	Sangat baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	3.92	Sangat baik	✳

3. DOKUMENTASI KEGIATAN

