



# **LAPORAN**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

### **( IKM )**

**TAHUN**  
**2021**



**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU, TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA**  
**(DPMPTSP)**  
**KABUPATEN BALANGAN**



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BALANGAN**

AYAHAN

elayanan

Perbantuan OSS RIBA

MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lengkapi kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

al Survey

Responden

H. SOEKIRNO

Tahun

Kelamin

1. Laki-laki

✓

2. Perempuan

ikan

1. SD Kebawah

3. SLTA

✓

5. S-1

lr

2. SLTP

4. D1-D2-D3-D4

6. S-2 ke Atas

jaan Utama

1. PNS/TNI/Polri

3. Wiraswasta/Usahawan

5. Lainnya, .....

2. Pegawai Swasta

4. Pelajar/Mahasiswa

6. Bagaimana pendapat saudara tentang  
kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan  
jenis pelayanan ?

Tidak mudah  
Kurang sesuai  
Sesuai ✓  
Sangat sesuai

7. Bagaimana pemahaman Saudara tentang  
kemudahan prosedur Pelayanan unit ini ?

Tidak mudah  
Kurang Mudah  
Mudah ✓  
Sangat Mudah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang  
kejelasan waktu dalam memberikan  
pelayanan ?

Tidak jelas  
Kurang jelas  
Jelas ✓  
Sangat jelas

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

Tidak Kompeten  
Kurang Kompeten  
Kompeten  
Sangat Kompeten ✓

10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang  
perilaku petugas dalam pelayanan  
terkait kesopanan dan keramahan ?

Tidak sopan dan ramah  
Kurang sopan dan ramah  
Sopan dan ramah  
Sangat sopan dan ramah ✓

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas  
sarana dan prasarana ?

1 Buruk  
2 Cukup  
3 Baik ✓  
4 Sangat cepat

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang  
kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan  
Dengan jenis pelayanan ?

1 Sangat mahal  
2 Kurang sesuai  
3 Sesuai ✓  
4 Sangat sesuai

8. 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 ✓

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang  
penanganan pengaduan penggunaan  
layanan ?

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



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

LAYANAN	
Pelayanan	Perbankan OSS RBA
MASYARAKAT (RESPONDEN)	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Tanggal Survey	15 - 11 - 2021
Nama Responden	A. M. Rahim
	Tahun
Kelamin	1. Laki-laki
	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah
	3. SLTA
	2. SLTP
	4. D1-D2-D3-D4
	5. S-1
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri
	3. Wiraswasta/Usahawan
	2. Pegawai Swasta
	4. Pelajar/Mahasiswa
	6. S-2 ke Atas
	5. Lainnya, .....

6. Bagaimana menurut saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan ?

- Tidak mudah  
Kurang sesuai  
Sesuai  
Sangat sesuai

7. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan unit ini ?

- Tidak mudah  
Kurang Mudah  
Mudah  
Sangat Mudah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang capaian waktu dalam memberikan layanan ?

- Tidak jelas  
Kurang jelas  
Jelas  
Sangat jelas

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

- Tidak Kompeten  
Kurang Kompeten  
Kompeten  
Sangat Kompeten

10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- Tidak sopan dan ramah  
Kurang sopan dan ramah  
Sopan dan ramah  
Sangat sopan dan ramah

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

- 1 Buruk  
2 Cukup  
3 Baik  
4 Sangat cepat

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Dengan jenis pelayanan ?

- 1 Sangat mahal  
2 Kurang sesuai  
3 Sesuai  
4 Sangat sesuai

8. 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

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan ?

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