



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(IKM)

TAHUN
2021



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



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

AYAHAN
elayanan Berbantuan OSS RIBA

MASYARAKAT (RESPONDEN) (Tuliskan kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

al Survey					
Responden	<u>H. SOEKIRNO</u> Tahun				
kelamin	1. Laki-laki ☒	2. Perempuan			
ikan ur	1. SD Kebawah	3. SLTA ☒	5. S-1		
	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			

aimana menurut saudara tentang
esuaian persyaratan Pelayanan dengan
s pelayanan ?
Tidak mudah
Kurang sesuai
sesuai ☒
Sangat sesuai

aimana pemahaman Saudara tentang
udahan prosedur Pelayanan unit ini ?
Tidak mudah
Kurang Mudah
mudah ☒
Sangat Mudah

aimana pendapat Saudara tentang
apatan waktu dalam memberikan
ayanan ?
Tidak jelas
Kurang jelas
Jelas ☒
Sangat jelas

aimana pendapat Saudara tentang
mpetensi/kemampuan petugas dalam
emberikan pelayanan ?
Tidak Kompeten
Kurang Kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten ☒

aimana pemahaman Saudara tentang
rilaku petugas dalam pelayanan
kait 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 pelayanandengan
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

PELAYANAN

Pelayanan

Berbanhuan 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

1. SD kebawah

3. SLTA

5. S-1

Profesi

2. SLTP

4. D1-D2-D3-D4

6. S-2 ke Atas

Pekerjaan Utama

1. PNS/TNI/Polri

3. Wiraswasta/Usahawan

5. Lainnya,

2. Pegawai Swasta

4. Pelajar/Mahasiswa

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
kecepatan 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