



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(IKM)

TAHUN
2021



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

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

AYANAN
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 <input checked="" type="checkbox"/>	2. Perempuan			
ikan lr	1. SD Kebawah	3. SLTA <input checked="" type="checkbox"/>	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
esualan persyaratan Pelayanan dengan
s pelayanan ?
Tidak mudah
Kurang sesuai
sesuai ☒
Sangat sesuai

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

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