



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**

PELAYANAN

Unit Pelayanan

Pengambilan Izin DART (pelaporan UKPM)

MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari & isi angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Tanggal Survey

9 November 2021

Nama Responden

Andi Mustika Sari

Umur

25 Tahun

Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

Pendidikan Terakhir

1. SD kebawah

3. SLTA

5. S-1

2. SLTP

4. D1-D2-D3-D4

6. S-2 ke Atas

Pekerjaan Utama

1. PNS/TNI/Polri

3. Wiraswasta/Usahawan

5. Lainnya, *Atun*

2. Pegawai Swasta

4. Pelajar/Mahasiswa

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

- Tidak mudah
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

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

- Tidak mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah

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

- Tidak jelas
Kurang jelas
Jelas
Sangat jelas

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

- Tidak Kompeten
Kurang Kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten

9. 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**

PELAYANAN & Pelayanan		1217 operasional (Laporan LKPM)	
MASYARAKAT (RESPONDEN)		(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Tgl Survey	09 / 11 / 2021		
Nama Responden	Susi a wati, S. pri		
Umur	26 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki ② Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 3. SLTA ⑤ S-1 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

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
1 Buruk
2 Cukup
③ Baik
4 Sangat cepat

7. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan unit ini ?
Tidak mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah

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 kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
Tidak jelas
Kurang jelas
Jelas
Sangat jelas

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 kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?
Tidak Kompeten
Kurang Kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten

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

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