



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III TAHUN 2024

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANAH LAUT**

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 bisa terselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat diharapkan dapat menjadi acuan khususnya bagi DPMPSTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha yang nantinya bisa menjadi tolok ukur keberhasilan dalam mencapai pelayanan prima.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Pelaihari, 12 Agustus 2024



Plt. Kepala Dinas PM dan PTSP
Kabupaten Tanah Laut,

H. ACHMAD TAUFIK, S.Pd, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19710224 199702 1 003

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

I. DASAR

1. Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

II. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaran pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

III. LANGKAH-LANGKAH

1. Persiapan bentuk Tim Internal dan Eksternal;
2. Penyiapan bahan dari bentuk Kuesioner terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi;
3. Penetapan responden;
 - a. Jumlah responden dan tempat
 - Sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut.
 - b. Lokasi dan Waktu
 - Ruang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut selama 20 (dua puluh) hari kerja pada tanggal 15 Juli s.d. 9 Agustus 2024.

4. Pelaksanaan pengumpulan data

- a. Pengumpulan langsung oleh pengguna layanan.
- b. Dari bentuk Kuesioner 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi.

5. Pengolahan Data (Rumus)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “**Nilai Rata-Rata Tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = \mathbf{0,0909}$$

Nilai IPAK secara umum dihitung dengan metode yang sama dengan IKM, perbedaannya hanya pada jumlah unsur pembaginya. Dalam penghitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi terdapat 4 unsur yang dikaji.

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perilaku Per Unsur}}{\text{HasilTotal unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} =$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25}$$

Tabel Nilai
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
 dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)									
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANAH LAUT									
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN	: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut								
ALAMAT	: Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas								
NO.URUT									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	2	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	4	4	3	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	3
13	3	4	3	4	4	4	3	4	4

	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
23	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
29	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
30	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
46	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
48	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
51	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	3	3	3	4	4	

54	4	4	4	4	4	4	3	3	4
55	4	4	3	4	3	4	3	3	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	4	3	3	3	4
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	3	3	3	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	2	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	4	4	3	3	4
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4
70	3	4	3	4	4	4	3	3	4
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	3	3	3
73	4	4	4	4	3	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3
75	4	3	3	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	3	3	3
78	4	3	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	3	4	3	4	3	3	3
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	3	4	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	4	3	3	3
86	3	4	4	4	4	4	3	3	3
87	3	3	4	4	3	3	3	4	4
88	4	4	3	4	3	4	3	4	4
89	4	3	3	4	3	4	3	3	3
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	4	3	4	3	4	3	4	4
93	4	4	3	4	3	4	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3

95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	3	4	3	4
100	3	4	3	4	4	3	3	3	4
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	4	3	3	3	4
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	3	4	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	3	3	3
109	4	4	3	4	4	4	3	4	4
110	4	4	3	3	4	4	3	4	4
111	3	4	3	4	4	4	3	3	3
112	4	4	3	4	3	4	4	4	4
113	3	3	4	4	4	3	4	3	4
114	3	4	4	4	3	4	4	3	3
115	3	4	4	4	4	4	3	3	3
116	3	3	3	4	4	3	3	3	4
117	4	4	3	4	3	4	4	4	4
118	4	3	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	3	4	3	3
120	3	3	3	4	3	3	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	4	3	4	4	4	4
127	4	4	3	4	2	4	4	3	3
128	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	4	3	3
130	4	4	3	4	3	4	4	3	3
131	3	4	4	4	4	3	3	4	4
132	3	3	4	4	4	3	3	4	4
133	4	4	3	4	3	4	3	3	3
134	3	4	4	4	4	4	4	4	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3

136	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
138	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
141	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
142	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
143	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
144	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
145	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
146	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
147	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
148	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
149	4	4	3	4	3	2	3	3	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai / unsur	542	548	519	597	551	550	526	562	542	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,61 3	3,65 3	3,46 0	3,98 0	3,673	3,66 7	3,50 7	3,74 7	3,61 3	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,0909	0,40 1	0,40 6	0,38 4	0,44 2	0,408	0,40 7	0,38 9	0,41 6	0,40 1	3.653
IKM UNIT PELAYANAN = Σ NRR					3,653	x	25			91,335
TERTIMBANG X 25 =										

Keterangan :

- a. U1 s/d U11 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IKM Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang= NRR per Unsur x 0,0909 per Unsur

NOMOR	UNSUR SKM PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,61
2	Prosedur pelayanan	3,65
3	Kecepatan pelayanan	3,46
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,98
5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,67
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,67
7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,51
8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,75
9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,61
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9	3,653

Interpretasi :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3.653 \times 25 = 91.335$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) yaitu :

Kesesuaian Layanan Pelayanan, yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hal ini terjadi dikarenakan masih adanya kurang pahaman pengguna layanan yang mengajukan permohonan perizinan. Contohnya saja yang bersangkutan hendak mengajukan SIUP/TDP yang dalam hal ini sudah tidak berlaku lagi dan digantikan oleh NIB sehingga persyaratan yang diajukan oleh pengguna layanan tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan.

- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur:
 - 1) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 - 2) Prosedur pelayanan
 - 3) Kecepatan pelayanan
 - 4) Kewajaran biaya pelayanan
 - 5) Kesesuaian layanan pelayanan
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan
 - 7) Kesopanan dan keramahan pelayanan
 - 8) Pengaduan pengguna layanan petugas
 - 9) Kualitas sarana dan prasarana pelayanan

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)				
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU				
KABUPATEN TANAH LAUT				
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN				
DAN PER UNSUR PELAYANAN				
UNIT PELAYANAN	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut			
ALAMAT	: Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas			
NO.URUT				
RESPONDEN	U12	U13	U14	U15
(1)	(13)	(14)	(15)	(16)
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	4
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4

31	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	

73	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	

115	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	
Nilai / unsur	600	600	600	600	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	4.00	4.00	4.00	4.00	

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,25	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00
IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =			4.00	X 25	100

Keterangan :

- a. U12 s/d U15 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IPAK = Indeks Perilaku Anti Korupsi
- d. *) = Jumlah NRR IPAK Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IPAK Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,25 per Unsur

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku	4.00
2	Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa	4.00
3	Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif	4.00
4	Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar	4.00
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 4	4.00

Interpretasi :

- a. Nilai IPAK setelah dikonversi = $4.00 \times 25 = 100$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang Sangat Baik karena seluruhnya berada diatas 3,532.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
 - 1) Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar
 - 2) Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif
 - 3) Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku
 - 4) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa

Kolom Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Kecepatan pelayanan	Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan bahwa keterlambatan bukan disebabkan oleh pihak DPMPTSP melainkan adanya keterlambatan dari Skpd Teknis dalam memberikan rekomendasi sebagai salah satu persyaratan izin.	Sebelum Laporan SKM Triwulan III diterbitkan.	Seluruh Kabid pada DPMPTSP.


Demikian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut** Kabupaten Tanah Laut yang telah disusun sebagai bahan kajian dan evaluasi pelayanan publik guna untuk mendapatkan penilaian sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud sesuai dengan harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pelaihari, 12 Agustus 2024

Plt. Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,



H. ACHMAD TAUFIK, S.Pd, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19710224 199702 1 003



Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut

dpmptsptanahlautkab@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Berapa Usia Anda *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki - Laki
 perempuan

Pendidikan *

SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1/D4
 S2
 S3

Pekerjaan *

PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

Jenis Layanan Yang Diterima *

Jawaban Anda

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- Tidak Sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan. *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Bagaiman pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.
(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)

- Sangat setuju
- Setuju
- Kurang setuju
- Tidak setuju

Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.

- Sangat setuju
- Setuju
- Kurang setuju
- Tidak setuju

Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.

- Sangat setuju
- Setuju
- Kurang setuju
- Tidak setuju

Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).
(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)

- Sangat setuju
- Setuju
- Kurang setuju
- Tidak setuju

Saran

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) · [Peraturan Layanan](#) · [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

BENTUK MUTU PELAYANAN
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN III TAHUN 2024**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut		
91.335	RESPONDEN		
	JUMLAH : 150 Orang		
	Jenis Kelamin : L = 59 Orang / P = 91 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	1 Orang
	SMA	=	9 Orang
D1/D2/D3	=	70 Orang	
S1	=	65 Orang	
S2	=	5 Orang	
S3	=	0 Orang	
Periode Survei = 15 Juli s.d. 9 Agustus 2024			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 12 Agustus 2024

Plt. Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,



H. ACHMAD TAUFIK, S.Pd, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19710224 199702 1 003

BENTUK MUTU PELAYANAN
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN

INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN III TAHUN 2024

NILAI IPAK	NAMA LAYANAN : Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Laut		
<h1>100</h1>	RESPONDEN		
	JUMLAH : 150 Orang		
	Jenis Kelamin : L = 59 Orang / P = 91 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD	= 0	Orang
	SMP	= 1	Orang
	SMA	= 9	Orang
	D1/D2/D3	= 70	Orang
	S1	= 65	Orang
	S2	= 5	Orang
	S3	= 0	Orang
Periode Survei = 15 Juli s.d. 9 Agustus 2024			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 12 Agustus 2024

Plt. Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,


H. ACHMAD TAUFIK, S.Pd, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19710224 199702 1 003



DOKUMENTASI KEGIATAN

