

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE APRIL – JUNI TAHUN 2025



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DOMPU
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1Latar Belakang	1
1.2Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	iii
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data di lampirkan	
3. Dokumentasi pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu adalah tim di Bidang Perijinan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2025	8 hari
2	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	84 hari (3 bulan)
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	10 hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	10 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.377 ijin. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan untuk periode satu smester adalah 121 orang. Karena SKM dilaksanakan berdasarkan periode satu semester, maka dibutuhkan setengah dari jumlah sampel responden, yaitu 120 orang. Namun, terkendala oleh partisipasi masyarakat, survei kepuasan masyarakat hanya mendapatkan sejumlah 110 orang sebagai responden untuk Triwulan II tahun 2025 ini.

Tabel 2 Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

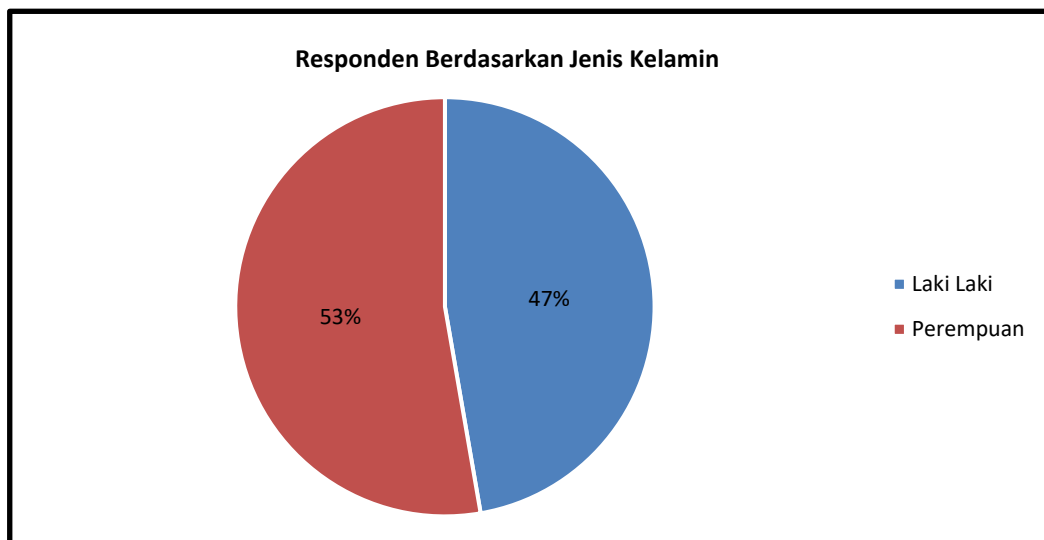
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

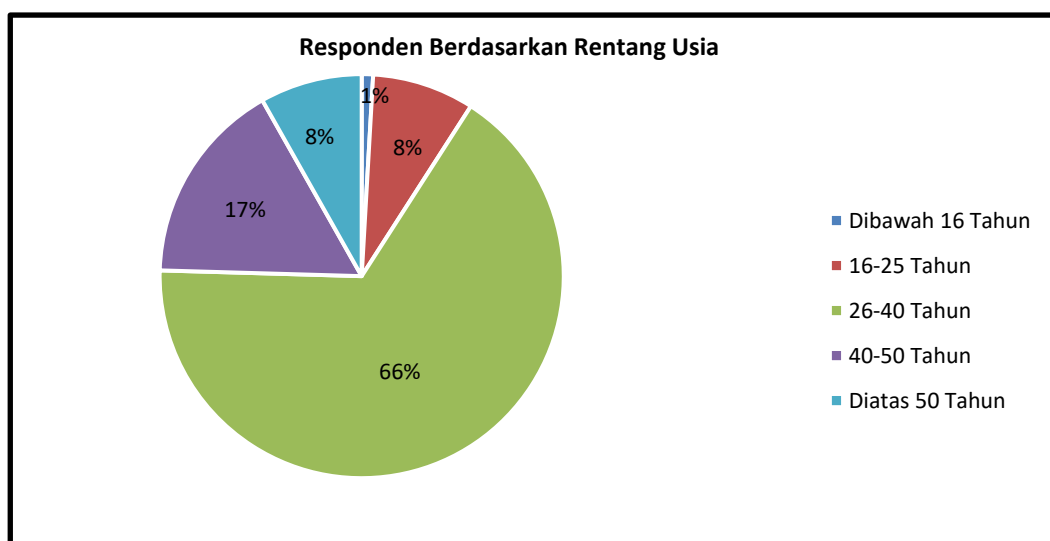
3.1 Jumlah dan Karakteristik Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 110 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

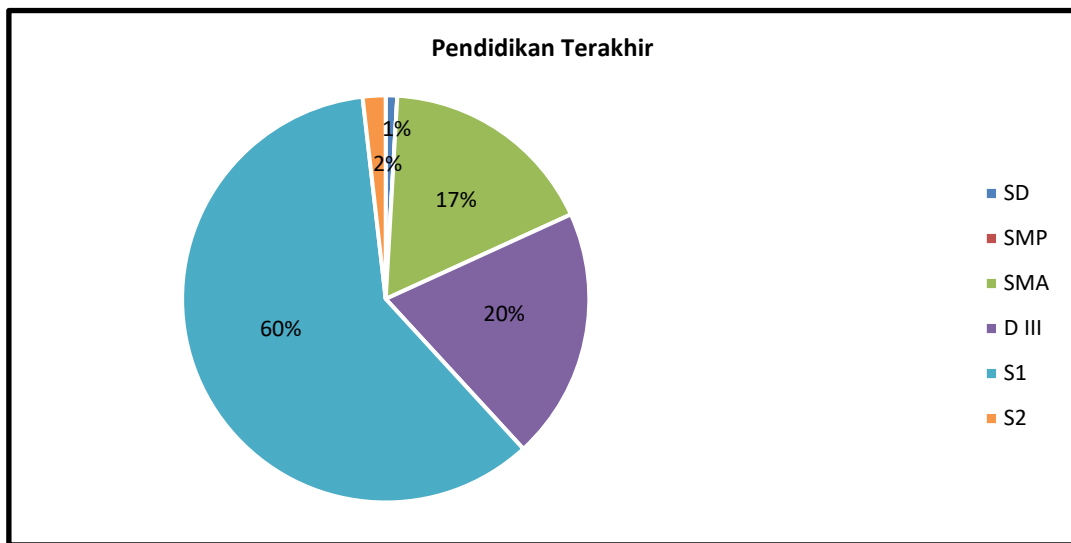
- Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



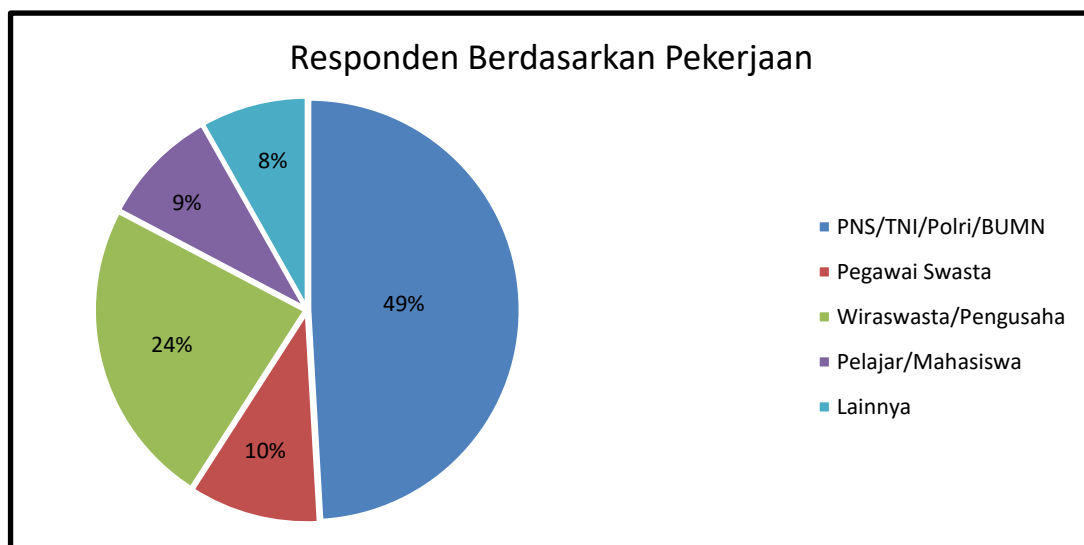
- Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia



- Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

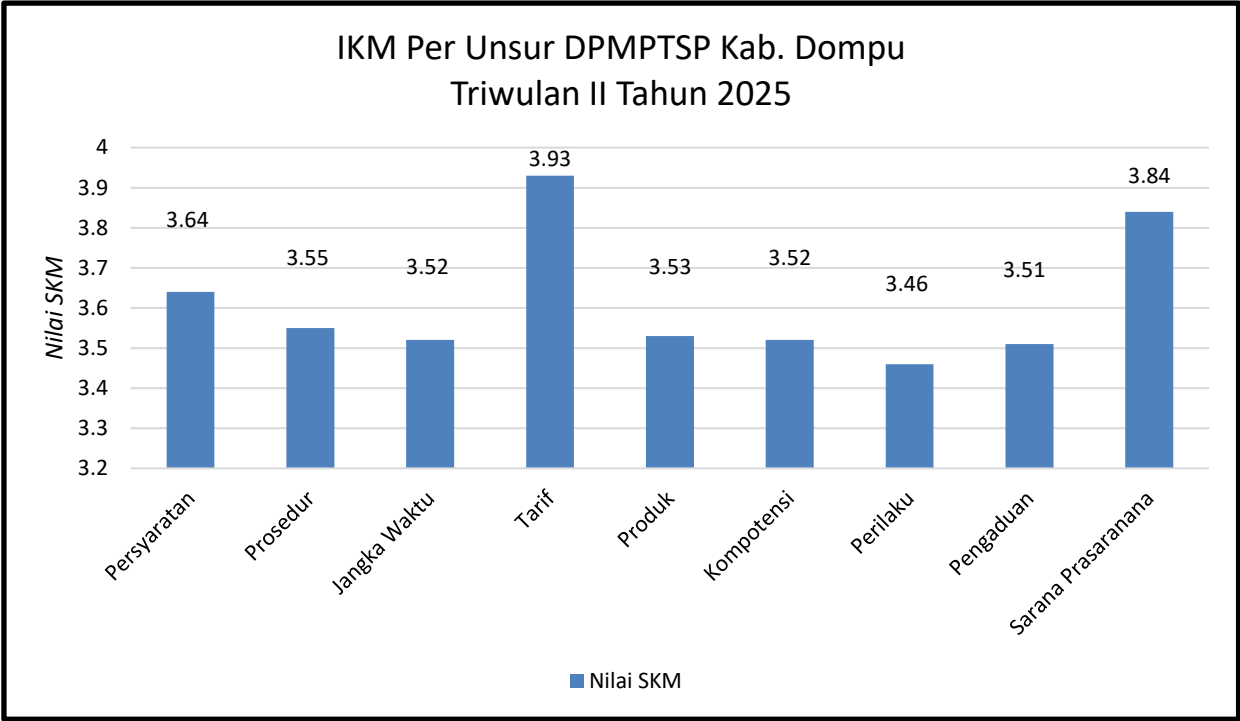


- Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :



	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.64	3.55	3.52	3.93	3.53	3.52	3.46	3.51	3.84
Kategori	A	A	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	90.19 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelayanan dan Pengaduan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 dan 3,51. Selanjutnya Jangka Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelayanan serta Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,52, 3,53, 3,55 dan 3,55 adalah nilai terendah selanjutnya.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif Layanan dan sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,92 dan 3,84 dari unsur layanan, serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Kemampuan petugas & Sarana pendukung harus terus ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan maksimal terhadap kebutuhan masyarakat.
- "Parkiran perlu di tata agar lebih bagus dan tidak kelihatan amburadul dan bila perlu agar masyarakat tidak merasa bosan menunggu sediakan prasarana tempat duduk dan wifi serta tata ruang agar di bagi perbidang, dan para petugas berikan senyuman agar masyarakat merasa di sapa dengan dan Para petugas berikan senyuman agar masyarakat merasa di sapa dengan santun"
- "Waktu penyelesaian atau pengurusannya sangat lama yg ada di sop nya, harusnya dapat dikurangi hari (lamanya) tdk harus mengikuti ketentuan dari pusat, bisa dipersingkat lagi harinya.
- "Tingkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan bimtek bagi petugas pelayanan mulai dari fronch office sampai operator siaknya. Kedepan DPMPTSP kabupaten Dompu lebih baik lagi dalam melayani kebutuhan masyarakat akan dokumen keperizinannya"
- Standar Prosedur pelayanan dan alur pelayan masih perlu di optimalkan,
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".
- "Peremajaan alat kerja dan peningkatan kinerja petugas sebagai standar

penilaian mutu pelayanan sangat dibutuhkan dan dimaksimalkan”

- “Sarana dan Prasarana seperti gedung kantor perlu diperluas/penataan ruangan biar lebih terarah”
- “Laksanakan bimtek bagi petugas pelayanan, dan tingkatkan sarana dan prasarana pelayanan”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas layanan akan dibimbing dan dievaluasi khususnya terkait service excellent, namun sudah dilakukan penerapan pemberian penghargaan kepada
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur, namun beberapa masyarakat merasa lebih lama karena ada bahan atau persyaratan yang tidak lengkap, atau terdapat indikasi permasalahan saat diverifikasi.
- petugas yang berprestasi dan akan terus di perbaiki secara bertahap.
- Sarana prasarana masih perlu ditingkatkan lagi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat bersama para pejabat dan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TWII	TWIII	TWIV	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Peningkatan Sosialisasi Alur Pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan Perijinan
2	Prosedur Layanan	Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur Pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan Perijinan
3	Kompetensi Pelayanan	Memberikan pelatihan SIAK kepada petugas setiap rolling shift	√				Bidang Pelayanan Perijinan
4	Perilaku Pelayanan	Memberikan Pelatihan khusus terkait Service Excellent, Penerapan Senyum Salam Sapa	√	√	√	√	Bidang Pelayanan Perijinan
5	Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi langsung kepada masyarakat terhadap Pengaduan Masyarakat	√	√	√	√	Tim Pengelolaan Pengaduan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu belum dapat dipastikan karena Survei Kepuasan Masyarakat di tahun-tahun sebelumnya menggunakan metode survei yang berbeda.

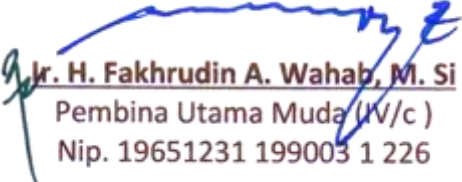
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.19. Meskipun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu telah konsisten meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelayana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya Pengaduan Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, dan Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,51, 3,52, dan 3,53 adalah nilai terendah selanjutnya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif Layanan dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,92 dan 3,84 dari unsur layanan, persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan dengan nilai 3,64, 3,55 serta kompetensi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,55.

Mengetahui,
Kepala Dinas Penanamann Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Dompu


Ir. H. Fakhruddin A. Wahab, M. Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
Nip. 19651231 199003 1 226

LAMPIRAN

**DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN DOMPU TRIWULAN II TAHUN 2025**

No.	NAMA	JENIS KELA MIN	USIA	PEN DIDI KAN	PEKERJ AAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NO. SAM PLE	SUMBE R
1	Tutiratnaning sih	2	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
2	Siti Nurahmah	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	Form Online
3	Yulianti	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	Form Online
4	Rini Anggriani	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	Form Online
5	Muhtar	1	3	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	Form Online
6	Rahmani	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	Form Online
7	Darmi	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Form Online
8	Syaiful Anwar	1	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	Form Online
9	Mansyur	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
10	Nurmala	2	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	Form Online
11	Dicky	1	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
12	Muhdar	1	5	5	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	Form Online
13	Titin Dwi Kustanti	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	Form Online
14	Dessynta Tri Surya	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
15	Marlina	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
16	Erwin	1	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
17	Yulasmi	1	5	5	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	Form Online
18	Wahdaniah	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	Form Online
19	Andi Hermawan	1	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
20	Sutarman	1	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	1	Form Online
21	Andi Hermawan	1	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
22	Nurdin Ahmad	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	Form Online
23	PUTRI SARI	2	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
24	Ardiansyah	1	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
25	Mudinang	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
26	Joni Ardiansyah	1	4	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
27	Muh Iqbal	1	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	Form Online
28	Heri Sumanto	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	Form Online
29	Ayu Saptadiary	2	3	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	Form Online
30	Rahma	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
31	Sahrurrahman	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	Form Online
32	Agus Salim	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	Form Online
33	Israil	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	Form

																Online
34	Nurrahman	1	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
35	Siti Halimah	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	Form Online
36	Radit	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
37	Ikhsan Sacora	1	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	Form Online
38	Neni Teliana	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
39	Nurhayati	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	Form Online
40	Wulan Ds	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	Form Online
41	NINI SURYANI	2	4	5	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	Form Online
42	SRI RAHMA	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	Form Online
43	Abdul Haris	1	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	Form Online
44	ABDUL HAMID	1	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
45	Nasaruddin	1	3	5	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	Form Online
46	JUHANI	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	Form Online
47	NINI SURYANI	2	4	5	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
48	Rahma	2	4	6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
49	Supriadi	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
50	Habibi	1	3	5	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	Form Online
51	Ismail	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	Form Online
52	Andi Susanto	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	Form Online
53	Wahyuning sih	1	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	Form Online
54	A. Bakar	1	4	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	Form Online
55	Mukhtar	1	4	5	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	Form Online
56	PT. Saka Agung Abadi	1	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	Form Online
57	Maiyasyah	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
58	Herlina	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
59	Endang Febrian	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
60	Hartijah	2	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	Form Online
61	Muh Aslam	1	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	Form Online
62	Aminah	2	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
63	ADHAR	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	Form Online
64	AESI ZURAIDAH NISBANI	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	Form Online
65	AJHAR	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	Form Online
66	Arif Budiman	1	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
67	ARWIN JAMAL	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
68	Ardiansyah FM	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	Form Online
69	ARYANTO	1	3	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
70	ASIH ARIANTI	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
71	BAMBANG ADIWIJAY	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	Form

	A															Online
72	Drg. I Made Gde Artha Sentana, SKG	1	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
73	Endri Wati Min Hidayah	1	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
74	Eni Handayani	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
75	Erwin Rangga Prabu. AMKG	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
76	Erwin Rangga Prabu. AMKG	1	4	5	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	Form Online
77	Fafi Rahmati	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
78	Ferawati	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
79	Gina Anggar Wati	2	3	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
80	Gita Kasmini	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	Form Online
81	HILDA PUTRI DAMAYAN TI	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
82	HILDA PUTRI DAMAYAN TI	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
83	Holidah	2	3	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
84	Husnul Khotimah	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
85	Ira Prastika Sari	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
86	Ita Insan Damayanti	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
87	Kurnia Sutmawati	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
88	Miranti	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
89	MIRATUN FARIDAH, S.Tr, Kes	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
90	Muhsin	1	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
91	Mutmainnah	2	3	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	Form Online
92	Nurdiatiningsih	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
93	NURLAILAH	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
94	Nurul Akmalia	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
95	Puput Alfiani	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
96	Ratu Nurmahani sa	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
97	Rizki Dermawan	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
98	Sri Naningsih	2	4	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	Form Online
99	Syarifuddin	1	3	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
100	Rahma Yulianti	2	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	Form Online
101	Selekti Puspita T	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
102	Sri Wulandari	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
103	Fitri Titiansari	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
104	Saniasa	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
105	Hernisa	2	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	Form Online
106	Fitrianingsi	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	Form Online

107	Nining Suryani	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Form Online
108	Novi Noraviani	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	Form Online
109	MAKWI'AH	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Form Online
110	Arjuna	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Form Online
Jumlah						400	391	387	432	388	387	381	386	423		
NRR/UNSUR						3.64	3.55	3.52	3.93	3.53	3.52	3.46	3.51	3.845		
NRR Tertimbang/Unsur						0.4	0.39	0.39	0.44	0.39	0.39	0.38	0.39	0.427		
Jumlah NRR IKM Tertimbang														3.608		
NILAI IKM														90.19		

MUTU PELAYANAN			
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00		
B (Baik)	76.61 - 88.30		
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60		
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99		
Nama Layanan	: Pelayanan DPMPTSP Dompu		
Responden			
Jumlah		: 110 orang	
Jenis Kelamin			
Laki-Laki		: 52 orang	
Perempuan		: 58 orang	
Usia			
Dibawah 16 Tahun		: 1 orang	
16 - 25 Tahun		: 9 orang	
26-40 Tahun		: 73 orang	
40 - 50 Tahun		: 18 orang	
Diatas 50 Tahun		: 9 orang	
Pendidikan			
SD	: 1	orang	
SMP	: -	orang	
SMA	: 19	orang	
D1/D2/D3	: 22	orang	
S1	: 66	orang	
S2/S3	: 2	orang	

NILAI IKM
90.19
Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU



Alamat : Gedung Klaster II Jln. Bhayangkara No.12 telp. (0373) 2723175
Email : dpmptspkab.dompu@gmail.com Web : <http://dpmptsp.dompukab.go.id>

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Dompu (Semester 1) Tahun 2024

Profil Responden	
Nama	
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
Umur	☐ Dibawah 16 Tahun ☐ 16-25 Tahun ☐ 26-40 Tahun ☐ 40-50 Tahun ☐ Diatas 50 Tahun
Pendidikan Terakhir	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/Polri/BUMN ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta/Pengusaha ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya

Pendapat Responden tentang Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Sesuai 2) Kurang Sesuai 3) Cukup Sesuai 4) Sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Kompeten 2) Kurang Kompeten 3) Kompeten 4) Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Mudah 2) Kurang Mudah 3) Mudah 4) Sangat Mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sopan dan ramahnya di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2) Kurang sopan dan kurang ramah 3) Sopan dan ramah 4) Sangat Sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Tepat Waktu dan Tidak Cepat 2) Kurang Tepat Waktu dan Kurang Cepat 3) Tepat Waktu dan Cepat 4) Sangat Tepat Waktu dan Sangat Cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Buruk 2) Cukup 3) Baik 4) Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Sangat Mahal 2) Cukup Mahal 3) Murah 4) Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Ada 2) Ada tetapi tidak berfungsi 3) Berfungsi kurang maksimal 4) Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dan yang dihasilkan di DPMPTSP Kab. Dompu? 1) Tidak Sesuai 2) Kurang Sesuai 3) Sesuai 4) Sangat Sesuai	<u>SARAN DAN M</u> <u>ASUKAN:</u>

Fasilitas dan sarana prasarana DPMPTSP Kabupaten Dompu

1. Komputer dan Printer



2. Wifi IndiHome



3. Mesin FotoCopy



4. Survey Layanan



5. Kursi Roda



6. Layanan Informasi



7. Ruangn Tunggu



8. Ruangn Menyusui



9. Mushola



10. Toilet



11. Ruangan Pelayanan

A. Mall Pelayanan Publik (Ijin Online Single Submission)



B. Pelayanan Perizinan Offline



12. Ruang Rapat

