



DPMPTSP
Kabupaten Dompu

2026

PELAKSANAAN

S K M

Survei Kepuasan Masyarakat

DPMPTSP kabupaten Dompu

Triwulan II (April s/d Juni 2026)



**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Dompu**

Gedung Klaster II. Jalan Bhayangkara No.12 telp. (0373) 2723175



Telepon :
(0373) 2723175



Email:
dpmptspkab.dompu@gmail.com



Sosial Media:
@Dpmptsp Kab Dompu

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II.....	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III.....	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) ...	17

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM,

antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan,

termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2026	8 hari
2	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	84 hari (3 bulan)
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	10 hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	10 hari

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 313 orang dan sampel sebanyak 173 responden, Namun, terkendala oleh partisipasi masyarakat, survei kepuasan masyarakat hanya mendapatkan populasi sejumlah 74 orang sebagai responden dengan penggunaan sampel untuk perhitungan survey sebanyak 62 orang untuk Triwulan II tahun 2026.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

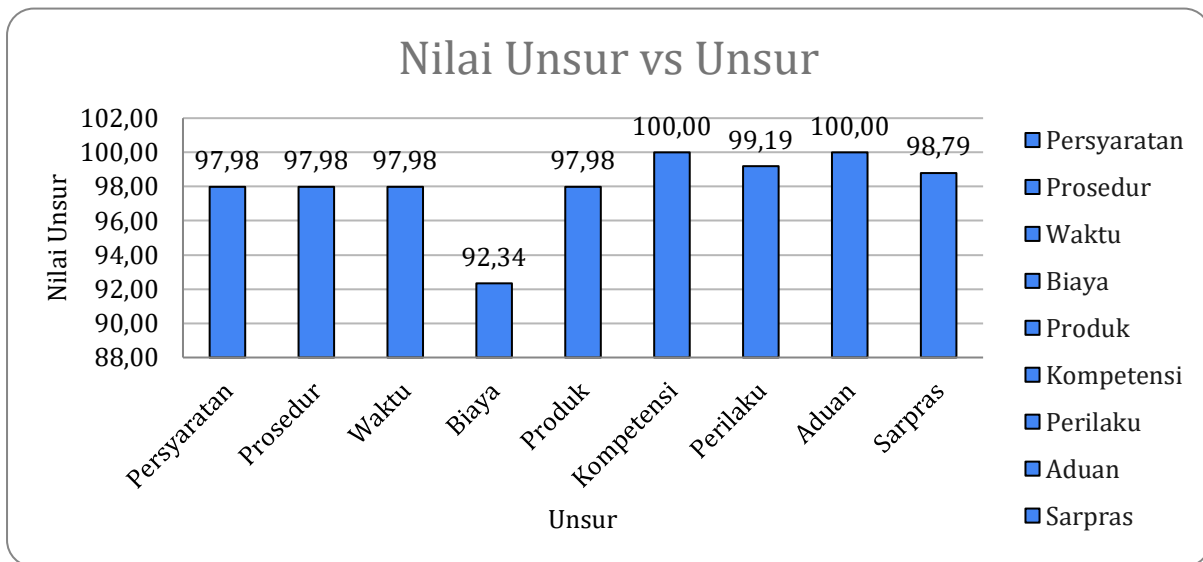
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	43,5%
		Perempuan	35	56,6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	14	22,5%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	47	75,9%
		S2	1	1,6%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri/BUMN	0	0%
		Pegawai Swasta	1	1,6%
		Wiraswasta/Pengusaha	36	58%
		Pelajar/Mahasiswa	24	38,8%
		Lainnya	1	1,6%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Nomor Induk Berusaha (NIB)	15	98,33	98,33	98,33	100,00	93,33	100,00	98,33	100,00	96,67	98,15
2.	Izin Penelitian	24	96,88	97,92	96,88	100,00	98,96	100,00	100,00	100,00	98,96	98,84
5	Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG)	20	98,75	97,50	98,75	76,25	100,00	100,00	98,75	100,00	100,00	96,30
7	PKKPR	3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Rerata IKM Per Unsur			97,98	97,98	97,98	92,34	97,98	100,00	99,19	100,00	98,79	
IKM Unit Layanan			98,03									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM pada triwulan II, kami mengidentifikasi bahwa aspek Persyaratan dan Prosedur layanan merupakan isu yang sering disorot oleh masyarakat pada pemberian layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai 97,98, Waktu mendapatkan nilai yaitu 97,98. Selanjutnya Biaya layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu 92,34. Produk layanan dan waktu layanan sudah sesuai SOP.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa biaya layanan dirasa terlalu memberatkan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan izin Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG). Untuk biaya layanan penerbitan perizinan berusaha lainnya (Gratis) tidak dipungut biaya, standar satuan harga tertinggi bangunan (SHST) hanya dipermanfaatkan untuk Izin Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG), penerapan Perbub nomor 76 Tahun 2025 mengalami kenaikan sebesar 23,46%/M2.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang

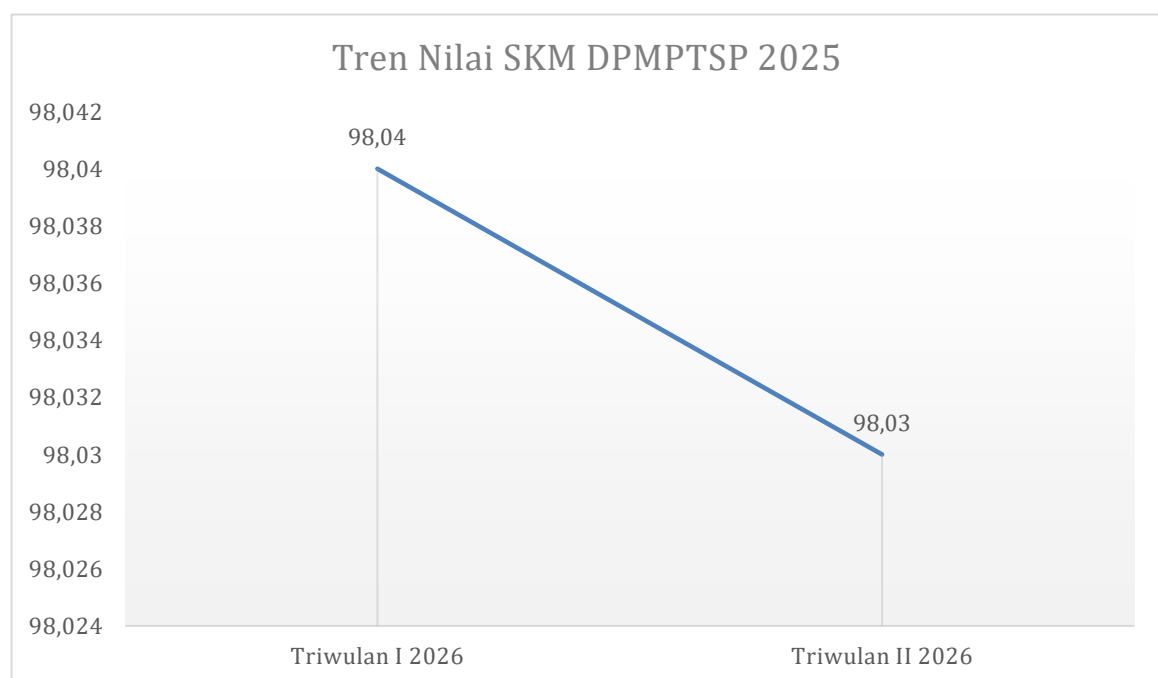
dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi biaya layanan sehingga masyarakat mengerti pemanfaatan Peraturan Bupati Dompu penerapan Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Bantul Nomor 76 Tahun 2025 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 46 Tahun 2025 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2025. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjud	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	1. Meningkatkan kompetensi petugas layanan agar mampu memberikan penjelasan yang jelas dan konsisten mengenai persyaratan yang harus dipenuhi pemohon. 2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kendala yang dihadapi masyarakat terkait persyaratan layanan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.	Juli 2026	Bidang Perizinan
2.	Prosedur Layanan	1. Memastikan seluruh petugas memberikan informasi prosedur yang seragam. 2. Mengevaluasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengikuti prosedur pelayanan.	Juli 2026	Bidang Perizinan
3.	Biaya Layanan	1. Memberikan penjelasan kepada pemohon mengenai dasar perhitungan biaya retribusi PBG sehingga masyarakat memahami	Juli 2026	Bidang Perizinan

		komponen biaya yang dikenakan.		
		2. Memastikan seluruh pembayaran dilakukan melalui mekanisme resmi (non-tunai/bank daerah sesuai ketentuan).		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama I triwulan (Triwulan I 2026 dan Triwulan II) menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan, terdapat beberapa point mengenai biaya layanan yang perlu dan terus di sosialisasikan kepada masyarakat.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu, periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	3,95	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,95	A
3	Waktu Penyelesaian	3,85	B
4	Biaya/Tarif	3,87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,89	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,93	A
7	Perilaku Pelaksana	3,99	A
8	Penanganan Pengaduan	3,99	A
9	Sarana dan Prasarana	3,88	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Pelayanan	sudah	1. DPMPTSP telah melakukan berbagai upaya perbaikan. Keterlambatan pelayanan yang terjadi pada awal tahun 2026 dipengaruhi oleh penerapan secara menyeluruh ketentuan dalam PP Nomor 58 Tahun 2025, sehingga diperlukan penyesuaian terhadap mekanisme dan proses pelayanan. 2. DPMPTSP telah memberikan bimbingan dan pendampingan kepada seluruh petugas Front Office mengenai penerapan regulasi terbaru agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku 3. Hasil dari tindak lanjut tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah kembali berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP, dengan waktu penyelesaian layanan rata-rata 3 (tiga) hari kerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan	

2	Biaya Layanan	sudah	1. Biaya/Tarif Pelayanan, DPMPTSP telah memastikan bahwa seluruh layanan perizinan yang diproses melalui sistem Online Single Submission (OSS) tetap tidak dipungut biaya (gratis) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Terkait layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), telah diterapkan Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2025 tentang Standar Satuan Harga Tertinggi (SHST) Bangunan, yang mengakibatkan penyesuaian nilai SHST sebesar 23,46% per m². 3. DPMPTSP telah melaksanakan sosialisasi serta memberikan penjelasan kepada pelaku usaha dan masyarakat mengenai penerapan Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2025, termasuk alasan penyesuaian SHST dan mekanisme perhitungannya.	
---	---------------	-------	---	---

3	Sarana dan Prasarana	sudah	Sarana dan Prasarana, DPMPTSP telah melakukan peningkatan fasilitas pelayanan yang ramah bagi kelompok rentan, meliputi penyediaan dan pemeliharaan sarana pendukung seperti jalur landai (ramp), kursi roda, ruang tunggu yang nyaman, toilet ramah disabilitas, area prioritas, serta fasilitas lain yang mendukung kemudahan akses bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya.	
---	----------------------	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 74 orang mengisi SKM untuk pelaksanaan SKM di Triwulan II, namun diambil sample perhitungan SKM 62 orang untuk data SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu untuk pelaksanaan SKM di tahun 2026. Layanan Izn Penelitian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 24 orang.
- Pelaksanaan 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 98.03 Meskipun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu telah konsistensi meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,92, 3,92 dan 3,69. Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Biaya Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Perilaku pelayanan, pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dan 4,00 dari unsur layanan Kompetensi dan aduan, serta Perilaku Layanan dan Sarana prasaranan Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,97 dan 3,95.

- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Dompu, 30 Juni 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Dompu,



Farid Anshari, SE., M.Si

Pembina TK.I (IV/b)

NIP. 197205252002121012

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**



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

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Dompus (Triwulan IV) Tahun 2025

<u>Profil Responden</u>	
Nama	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan
Umur	☐ Dibawah 16 Tahun 2. 16-25 Tahun 3. 26-40 Tahun 4. 40-50 Tahun 5. Diatas 50 Tahun
Pendidikan Terakhir	☐ SD 2. SMP 3. SMA 4. DIII/DIV 5. S1 6. S2
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/Polri/BUMN 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Pengusaha 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
Jenis Layanan	1. Perizinan Usaha (OSS RBA) 2. Surat Izin Praktek (SIP) 3. PBG 4. PKKPR 5. Izin Perubahan Penggunaan Tanah 6. (JAGAL) 7. Izin penelitian 8. Izin Reklame
<u>Pendapat Responden tentang Pelayanan</u>	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompus? 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. Dompus? 1) Tidak Kompeten 2) Kurang Kompeten 3) Kompeten 4) Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompus? 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. Dompus? 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. Dompus? 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. Dompus? 1) Buruk 2) Cukup 3) Baik 4) Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompus? 1) Sangat Mahal 2) Cukup Mahal 3) Murah 4) Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kab. Dompus? 1) Buruk 2) Cukup 3) Baik 4) Sangat Baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dan yang dihasilkan di DPMPTSP Kab. Dompus? 1) Tidak Sesuai 2) Kurang Sesuai 3) Sesuai 4) Sangat Sesuai	<u>SARAN DAN MASUKAN:</u>

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU

dpmptspkab.dompugmail.com
Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Syahrul Ramadhan

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

Saudara mendapat Pelayanan Pada :

☐ Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompug
☐ Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dompug
☐ Dinas Kesehatan Kabupaten Dompug
☐ Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompug
☐ Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Dompug
☐ ATR/BPN Kabupaten Dompug
☐ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Dompug
☐ Kantor Perwakilan Pajak Kabupaten Dompug
☐ SAMSAT Kabupaten Dompug
☐ Kantor Imigrasi Kelas II Bima
☐ BPJS Kesehatan Kabupaten Dompug
☐ BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Dompug
☐ PT. Bank NTB Cabang Dompug
☐ PDAM Kabupaten Dompug

Jenis Layanan Saudara *

Pilih

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU

dpmptspkab.dompugmail.com
Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Tidak Tepat Waktu dan Tidak Cepat
☐ Kurang Tepat Waktu dan Kurang Cepat
☐ Tepat Waktu dan Cepat
☐ Sangat Tepat Waktu dan Sangat Cepat

Login | Direktorat Je...
DPMPTSP KAB DO...
MPP DIGITAL NASI...

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dan yang dihasilkan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sopan dan ramahnya di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompug?

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
☐ Kurang sopan dan kurang ramah
☐ Sopan dan ramah
☐ Sangat Sopan dan ramah

terkait sopan dan ramahnya di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu?

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang sopan dan kurang ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat Sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu? *

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☐ Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Dinas/Lembaga/Instansi/BUMD tersebut dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu? *

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat Baik

Saran Dan Masukan

Jawaban Anda

[Kosongkan formulir](#)

Hasil survey ini akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dompu

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



DPMPTSP
Kabupaten Dompu



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Bertanggung Jawab, Berkompetensi, Berkeadilan, Berkeadilan Sosial



Bangga Melayani Bangsa

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Dompu



Ketik link pencarian dibawah untuk memberikan tanggapan pada pelayanan kami:

<https://s.id/skmdpmtspkabdompu>



Dpmptsp Kab Dompu



dpmptspkab.dompu



<http://dpmptsp.dompukab.go.id>

