



DPMPTSP
Kabupaten Dompu

2026

PELAKSANAAN

S K M

Survei Kepuasan Masyarakat

DPMPTSP kabupaten Dompu

Triwulan I (Januari s/d Maret 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	13
KESIMPULAN	13
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	Oktober 2025	8 hari
2	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2025	84 hari (3 bulan)
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10 hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	10 hari

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 291 orang dan sampel sebanyak 166 responden, Namun, terkendala oleh partisipasi masyarakat, survei kepuasan masyarakat hanya mendapatkan populasi sejumlah 93 orang sebagai responden dengan penggunaan sampel untuk perhitungan survey sebanyak 75 orang untuk Triwulan I tahun 2025.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

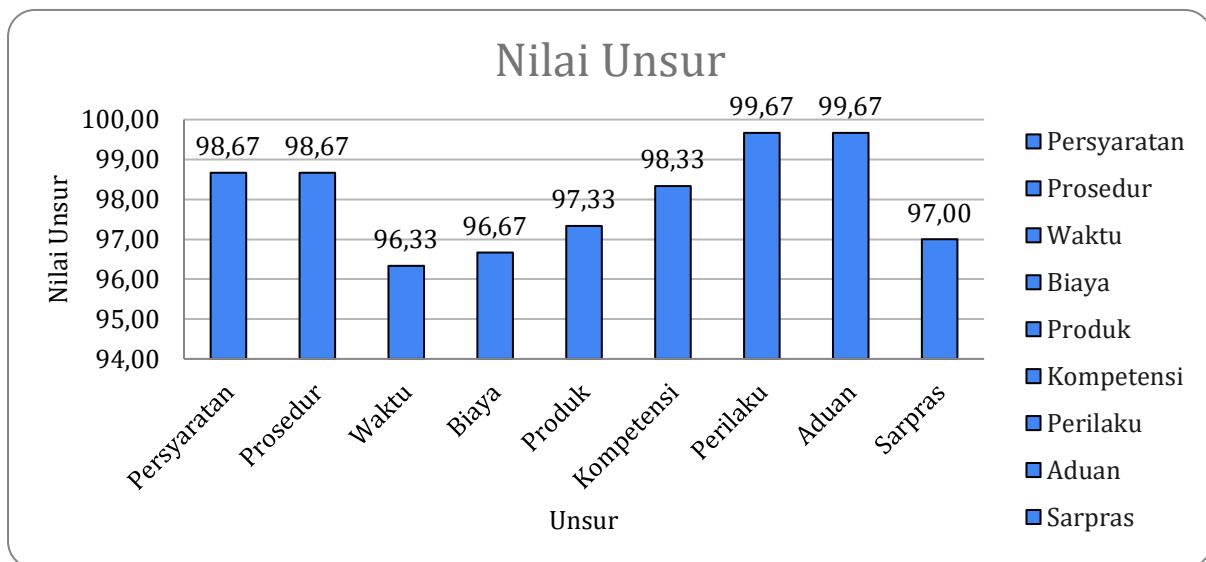
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	49,4%
		Perempuan	38	50,6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	01,4%
		SMA/Sederajat	10	13,3%
		D1/D2/D3	22	29,3%
		D4/S1	41	54,6%
		S2	1	01,4%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri/BUMN	27	36%
		Pegawai Swasta	11	14,7%
		Wiraswasta/Pengusaha	21	28%
		Pelajar/Mahasiswa	13	17,3%
		Lainnya	3	04%
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)	30	3,90	3,90	3,70	3,97	3,87	3,93	3,97	4,00	3,77	97,22
2.	Izin Penelitian	14	4,00	4,00	3,93	4,00	3,93	3,93	4,00	4,00	3,86	99,01
3.	Layanan bantuan Perizinan berusaha	2	100,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	90,28
4	Izin Praktek Tenaga Kesehatan	17	4,00	4,00	4,00	3,94	3,88	3,94	4,00	3,94	4,00	99,18
5	Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG)	9	97,22	97,22	100,00	77,78	97,22	97,22	100,00	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			98,67	98,67	96,33	96,67	97,33	98,33	99,67	99,67	97,00	98,67
IKM Unit Layanan			98,04									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek pengaduan dan perilaku layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai 97,00, Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 96,33. Selanjutnya Produk layanan yang mendapatkan nilai biaya adalah nilai terendah kedua yaitu 96,67.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Waktu layanan dirasa terlalu oleh masyarakat yang mengajukan permohonan izin Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG). Selain itu, terdapat temuan terhadap Produk Layanan (OSS) yang telah menerapkan pp 58 tahun 2025 dirasa terlalu banyak perubahan/update system dan pemenuhan persyaratan langsung sebelum izin diterbitkan yang semakin menyulitkan proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Untuk biaya layanan penerbitan perizinan berusaha (Gratis) tidak dipungut biaya, standar satuan harga tertinggi bangunan (SHST) hanya dimanfaatkan 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

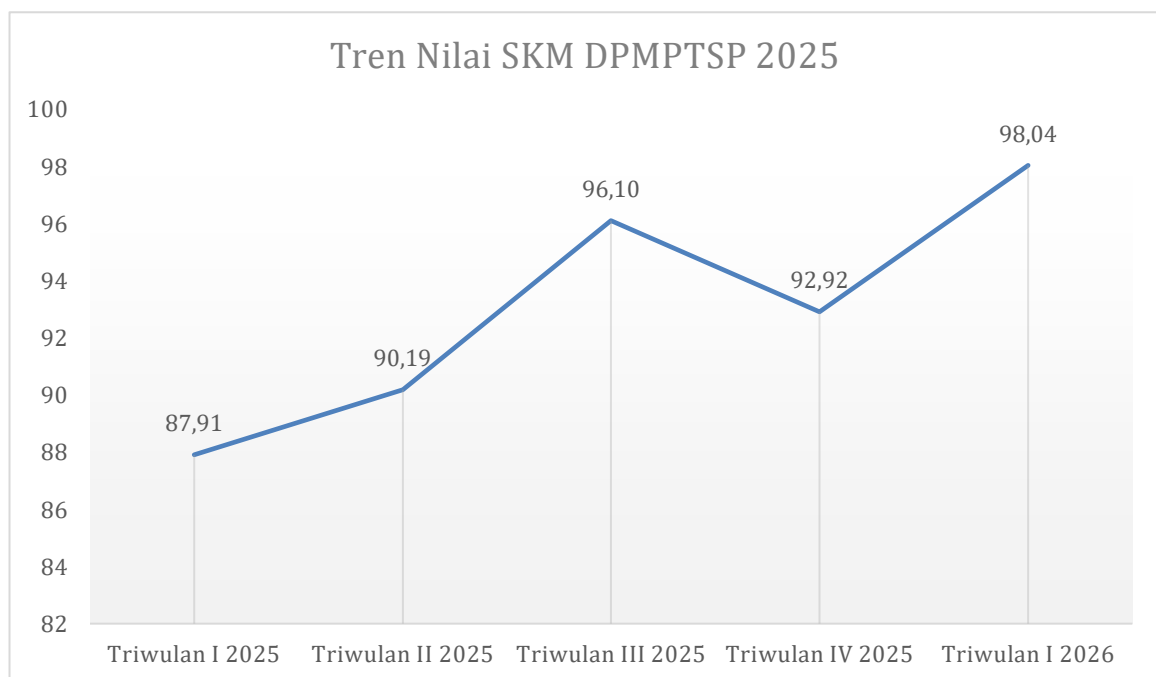
lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan waktu layanan sehingga pelayanan semakin cepat, mendampingi para pelaku usaha yang merasa kesulitan dalam pengisian/atau permohonan perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui aplikasi Online Single Submission (OSS). Sedangkan untuk Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sudah dilaksanakan sesuai SOP Dinas Tekhnis. 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.	Waktu Pelayanan	1. Waktu Layanan yang dirasa lambat adalah karena penerapan pp 58 tahun 2025 secara menyeluruh di tahun 2026. 2. Memberikan bimbingan bagi pegawai Front Office untuk penerapan regulasi terbaru 3. Pemberian layanan sudah sesuai SOP DPMPTSP selama 3 hari jadi	April 2026	Bidang Perizinan
2.	Biaya Layanan	1. Biaya layanan perizinan Gratis untuk Online Single Sumbmission (OSS) 2. Penerapan Perbub nomor 76 Tahun 2025 untuk standar satuan harga tertinggi bangunan (SHST) PBG mengalami kenaikan sebesar 23,46%/M2 3. Memberikan pemahaman dan mensosialisasikan penerapan perbub nomor	Januari 2026	Bidang Perizinan

		76 tahun 2025 kepada pelaku mesyarakat		
3.	Sarana dan Prasarana	1. Meningkatkan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan 2. Menyediakan pegawai Pendamping bagi kelompok rentan.	April 2026	Bidang Perizinan

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 kurun waktu 1 tahun (Triwulan I 2025, Triwulan II 2025, Triwulan III 2025, Triwulan IV 2025 dan Triwulan I 2026) 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.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

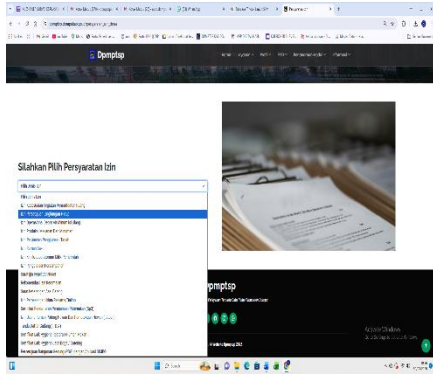
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu, periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	3,95	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,70	A
3	Waktu Penyelesaian	3,52	B
4	Biaya/Tarif	3,93	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,61	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	A
7	Perilaku Pelaksana	3,64	A
8	Penanganan Pengaduan	3,68	A
9	Sarana dan Prasarana	3,82	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	Meningkatkan kecepatan pemberian waktu pelayanan (Front Office) DPMPTSP dan Memastikan perbitan perizinan sesuai SOP DPMPTSP.	sudah	1. Waktu Layanan pembuatan izin Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG) sudah di komunikasikan dengan Dinas Tekhnis agar memaksimalkan dan mempercepat proses Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG) dan diterapkan 7 hari kerja. 2. Pemberian layanan perizinan sudah sesuai SOP DPMPTSP dan ditentukan 3 hari kerja. 3. Proses Penerbitan Perizinan sudah sangat optimal, SOP Penerbitan perizinan sudah dipublikasikan melalui website DPMPTSP	

2	Meningkatkan kualitas produk layanan perizinan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	sudah	1. Memastikan publikasi daftar produk layanan secara lengkap melalui website 2. DPMPTSP Kabupaten Dompu sudah mempublikasikan produk layanan agar mudah diakses oleh masyarakat terhadap penyediaan produk layanan perizinan. 3. Produk layanan perizinan sudah jelas dan dilengkapi dengan waktu penyelesaian pada produk layanan perizinan.	
3	Kompetensi pelaksana layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek pengetahuan teknis, serta pemahaman terhadap perubahan prosedur (regulasi) layanan perizinan.	sudah	1. Melakukan Rapat Kerja dan mengevaluasi pengetahuan petugas Front Office untuk pemahaman petugas terhadap regulasi terbaru (PP 58 Tahun 2025) 2. Meningkatkan keterampilan petugas dalam penggunaan sistem digital atau perubahan sistem perizinan secara berkala. 3. Meningkatkan pelayanan yang profesional, responsif, dan akuntabel secara merata untuk pegawai.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 93 orang mengisi SKM untuk pelaksanaan SKM di Triwulan I, namun diambil sample perhitungan SKM 75 orang untuk data SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu untuk pelaksanaan SKM di tahun 2026. Layanan Nomor Induk Berusaha menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 30 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 98.04 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 3,85, 3,87 dan 3,88. Jangka Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan dan Sarana prasarana Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Perilaku pelayanan, pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dan 3,99 dari unsur layanan, serta Persyaratan Layanan dan Prosedur Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,95 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, Maret 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.dompu@gmail.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 Dompu

☐ Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dompu

☐ Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu

☐ Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu

☐ Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Dompu

☐ ATR/BPN Kabupaten Dompu

☐ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Dompu

☐ Kantor Perwakilan Pajak Kabupaten Dompu

☐ SAMSAT Kabupaten Dompu

☐ Kantor Imigrasi Kelas II Bima

☐ BPJS Kesehatan Kabupaten Dompu

☐ BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Dompu

☐ PT. Bank NTB Cabang Dompu

☐ PDAM Kabupaten Dompu

Jenis Layanan Saudara *

Pilih

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU

dpmptspkab.dompu@gmail.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 Dompu?

☐ 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 Dompu?

☐ 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 Dompu?

☐ Tidak Tepat Waktu dan Tidak Cepat

☐ Kurang Tepat Waktu dan Kurang Cepat

☐ Tepat Waktu dan Cepat

☐ Sangat Tepat Waktu dan Sangat Cepat

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

☐ 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 Dompu?

☐ 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 Dompu?

☐ 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 Dompu?

☐ 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](#)

Formulir ini akan dikirimkan melalui email Anda.

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

**DPMPTSP**
Kabupaten Dompu

BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

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/skmdpmptspkabdompu>

 Dpmptsp Kab Dompu

 dpmptspkab.dompu

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

