



PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Alamat : Gedung Klaster II Jln. Bayangkara No.12 telp. (0373) 2723175
Email : dpmpkspkab.dompus@gmail.com Web : <http://dpmpksp.dompuskab.go.id>



LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) SEMESTER I TAHUN 2022

Pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan melalui metode penyebaran pertanyaan kepada pengguna layanan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompus.

Adapun pertanyaan disebarakan pada pengguna layanan sebagai berikut :

“apakah saudara puas dengan pelayanan kami !”.

Pengguna Layanan atau masyarakat diminta untuk mencontreng pilihan :

- a. Sangat Puas
- b. Puas.
- c. Tidak Puas.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan sejak bulan Januari s/d Juni 2022 dengan responden sebanyak 189 orang, dengan hasilnya sebagai berikut :

- a. Responden yang memberikan jawaban “Sangat Puas” sebanyak 125 orang.
- b. Responden yang memberikan jawaban “Puas” sebanyak 63 orang.
- c. Responden yang memberikan jawaban “Tidak Puas” sebanyak 1 orang.

Berdasarkan jawaban responden tersebut dapat diketahui prosentase tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. 66,1 % masyarakat menyatakan Sangat Puas dengan pelayanan DPMPKSP Kabupaten Dompus
2. 33,3 % masyarakat menyatakan Puas dengan pelayanan DPMPKSP Kabupaten Dompus.
3. 0,6 % masyarakat menyatakan tidak Puas dengan pelayanan DPMPKSP Kabupaten Dompus.

Bila dibandingkan dengan IKM Tahun 2021, IKM untuk tahun 2022 mengalami penurunan terhadap tingkat Kepuasan masyarakat yaitu 80 % **SANGAT PUAS** menjadi 66,1 %, dan sebaliknya mengalami peningkatan terhadap tingkat Kepuasan masyarakat, yang **PUAS** yaitu 20 % menjadi 33,3 %. Pada pengukuran periode januari-juni 2022 ada masyarakat yang **TIDAK PUAS** yaitu 1 orang atau 0,6 % yang tidak Puas, sedang pada periode sama di tahun 2021, tidak ada yang tidak puas atau 0 %.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 mengalami fluktuatif dari dari puas naik 13,3 %, sementara yang sangat puas mengalami penurunan sebesar 13,9% dari tahun 2021 dan adanya yang tidak puas sebesar 0.6 %, disebabkan antara lain:

1. Dinas PMPTSP Kabupaten Dompu terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan, dimana masyarakat tidak lagi mengurus sendiri rekomendasi teknis pada Instansi teknisnya, semua dilakukan di Dinas PMPTSP. (SATU PINTU)
2. Dinas PMPTSP Kabupaten Dompu memberikan layanan bantuan pengurusan perizinan melalui laman OSS (Online Single Submission), yang seyogya dilakukan sendiri oleh masyarakat.
3. Pelayanan bantuan untuk perizinan berusaha sering mengalami kendala terkait dengan kekuatan jaringan internet (signal yang lemah), sehingga proses pemberian layanan terhambat.



Dompu, 11 Juli 2022

Plh. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu


MUHTAR, S.Sos
NIP. 196712311993031150