



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://dpmpkspkab.dompus.go.id>



**LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) SEMESTER II TAHUN 2021**

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 Juli s/d Desember 2021 dengan responden sebanyak 300 orang, dengan hasilnya sebagai berikut :

- a. Responden yang memberikan jawaban “Sangat Puas” sebanyak 240 orang.
- b. Responden yang memberikan jawaban “Puas” sebanyak 60 orang.
- c. Responden yang memberikan jawaban “Tidak Puas” sebanyak 0 orang.

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

1. 80 % masyarakat menyatakan Sangat Puas dengan pelayanan DPMPKSP Kabupaten Dompus
2. 20 % masyarakat menyatakan Puas dengan pelayanan DPMPKSP Kabupaten Dompus.
3. 0 % masyarakat menyatakan tidak Puas dengan pelayanan DPMPKSP Kabupaten Dompus.

Bila dibandingkan dengan IKM Tahun 2020, IKM untuk tahun 2021 mengalami peningkatan prosentasi tingkat Kepuasan masyarakat Sebesar 3%, dari 97 % menjadi 100 % dan sebaliknya yang tidak puas dengan pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Dompus mengalami penurunan sebesar 2 % dari sebesar 2 % tahun 2020 menjadi 0 % tahun 2021. Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 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 seyogyanya dilakukan sendiri oleh masyarakat.



Dompu, 3 Januari 2022

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Jr. Fakhrudin A. Wahab, M. Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19651231 1992031226