



**Pemerintah Kabupaten Mamuju**  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kabupaten Mamuju**

Jalan Ahmad Yani, Website (<http://dpmptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

## LAPORAN HASIL

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2020**



## KATA PENGANTAR

Dengan penuh pujian dan ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih karuniaNya maka laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan survei ini dibuat dengan judul **“Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan”** disusun dan diajukan sebagai laporan tahunan sebagai bahan pertimbangan yang berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan di DPM-PTSP Kabupaten Mamuju.

Dalam penyusunan dan pembahasan laporan ini kemungkinan terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu kritik, tanggapan dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun bagi kesempurnaan laporan ini akan diterima oleh kami dengan senang hati.

Akhir kata kami menyadari bahwa selaku manusia memiliki kekurangan, tentulah penulisan laporan ini masih belum sempurna, sehingga kami senantiasa mengharapkan saran atau buah pikiran dari berbagai pihak yang bisa melengkapi dan menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini berguna bagi yang memerlukannya.

Mamuju. Juli 2020

**TIM SURVEI**

DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Judul .....	1
Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi .....	3
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	4
B. Dasar Hukum .....	5
C. Maksud dan Tujuan .....	5
D. Batasan Pengertian .....	6
E. Sistematika .....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b>	
A. Visi dan Misi .....	8
B. Sistem dan Prosedur .....	8
C. Sumber Daya Manusia .....	11
D. Sarana dan Prasarana .....	11
<b>BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Obyek Survei .....	13
B. Jumlah Responden .....	13
C. Proses Pengumpulan Data .....	14
D. Metode Pengolahan Data .....	15
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Profil Responden .....	18
B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	21
C. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	21
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	23
B. Saran .....	23
Daftar Pustaka	
Lampiran	

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai service provider memiliki kewenangan yang luas Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang di sediakan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melaksanakan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu di lihat dari pemberi pelayanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey Kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik, yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintah yang baik dan bersih.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Oleh karena itu, dengan adanya survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara internal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu diharapkan dapat memberi kontribusi berupa data dan informasi yang akan dijadikan sebagai acuan melakukan perbaikan layanan.

## B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik

## C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai unit pelayanan publik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Mamuju dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

**D. Batasan Pengertian**

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur pemerintah Kabupaten Mamuju yang menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara

- pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
  11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **E. Sistematika**

Sistematika Penulisan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Mamuju Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Batasan Pengertian
- E. Sistematika

##### **BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

- A. Visi dan Misi
- B. Sistem dan Prosedur
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Sarana dan Prasarana

##### **BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

- A. Obyek Survei
- B. Jumlah Responden
- C. Proses Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data

##### **BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

- A. Profil Responden
- B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- C. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

##### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
  - B. Saran
- Daftar Pustaka

Lampiran

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN**  
**MAMUJU**

**A. Visi dan Misi**

Dalam upaya pencapaian tujuan utama dalam pelayanan masyarakat yang optimal maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ( DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju menetapkan patron dalam bentuk Visi dan Misi, Visi sebagai pijakan pencapaian jangka panjang yaitu “ Terwujudnya Kemudahan Berinvestasi Dan Pelayanan Publik Yang Profesional, dan Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan dan diwujudkan agar tujuan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta berlandaskan pada Visi yang telah ditetapkan, maka Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ( DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Pelayanan Publik mudah, murah, transparan, akutable, tidak diskriminatif dan ramah.
2. Menyederhanakan prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan dalam peningkatan investasi dan memperkuat kontribusi penanaman modal terhadap prekonomian daerah ;
3. Mengoptimalkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
4. Menciptakan kenyamanan lingkungan kerja dan peningkatan kualitas SDM yang berbasis pada teknologi informasi.

**B. Sistem dan Prosedur**

Berdasarkan pada Peraturan Bupati Mamuju Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Peraturan Bupati Mamuju Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Mamuju Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Untuk menandatangani Dokumen Perizinan dan Non Perizinan, maka ruang lingkup pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Usaha Jasa Konstruksi ( IUJK )
3. Izin Mempekerjakan Tenaga Asing ( IMTA )



4. Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)
5. Izin Lokasi
6. Izin Lingkungan
7. Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
8. Izin Pengelolaan Persampahan
9. Izin Toko Obat
10. Izin Apotek
11. Izin Pendirian Optik
12. Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan
13. Izin Pengumpulan Sumbangan
14. Izin Membawa Cagar Budaya Ke Luar Daerah
15. Izin Penyelenggara Fasilitas Parkir Di Luar Ruang Milik Jalan
16. Izin Penyelenggaraan Angkutan Kawasan Tertentu (Taksi)
17. Izin Usaha Angkutan Laut
18. Izin Usaha Angkutan Laut Pelayanan Rakyat
19. Izin Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau
20. Izin Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan
21. Izin Usaha Perawatan dan Perbaikan Kapal
22. Izin Pembangunan dan Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan
23. Izin Pembangunan dan Pengoperasian Pelabuhan Sungai dan Danau
24. Izin Usaha Pengumpul Lokal Di Pelabuhan
25. Izin Pengembangan Pelabuhan Untuk Pengumpul Lokal
26. Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpul Lokal
27. Izin Pengerukan Perairan Pelabuhan
28. Izin Reklamasi Perairan Pelabuhan
29. Izin Penggunaan Arsip yang Bersifat Tertutup Yang Di Simpan Di Lembaga Kearsipan
30. Surat Izin Usaha Perikanan Budidaya
31. Izin Usaha Peternakan
32. Izin Pemanfaatan Langsung Panas Bumi
33. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
34. Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol
35. Izin Usaha Toko Swalayan
36. Izin Usaha Industri ( IUI )
37. Izin Usaha Pertanian
38. Izin Usaha Produksi Benih / Bibit Ternak dan Pakan, Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Rumah Sakit Hewan/Pasar Hewan, Rumah Potong Hewan
39. Izin Usaha Pengecer Obat Hewan
40. Izin Usaha
41. Izin Pengelolaan Pasar Rakyat
42. Izin Membuka Tanah
43. Izin Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah
44. Izin Rumah Sakit Kelas C dan D dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan
45. Izin Praktik dan Izin Kerja Tenaga Kesehatan
46. Izin Toko Alat Kesehatan
47. Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)
48. Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga

49. Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman
50. Izin Pendidikan Dasar yang diselenggarakan Oleh Masyarakat
51. Izin Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal Yang Diselenggarakan Oleh Masyarakat
52. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek Perdesaan dan Perkotaan
53. Izin Trayek Penyelenggaraan Angkutan Sungai Dan Danau Untuk Kapal Yang Melayani Trayek Dalam Daerah
54. Izin Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di dalam DLKR/DLKP Pelabuhan Pengumpan Lokal
55. Izin Mendirikan Bangunan Tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter
56. Izin Usaha, Izin Pembangunan dan Izin Operasi Prasarana Perkeretaapian Umum Yang Jaringan Jalurnya Dalam Daerah Kabupaten
57. Izin Operasi Sarana Perkeretaapian Umum Yang Jaringan Jalurnya Melintas Batas Dalam Daerah Kabupaten
58. Izin Pengadaan atau Pembangunan Perkeretaapian Khusus, Izin Operasi, dan Penetapan Jalur Kereta Api Khusus Yang Jaringanya Dalam Daerah Kabupaten
59. Izin Usaha Simpan Pinjam
60. Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam
61. Izin Perluasan Usaha Industri
62. Izin Usaha Kawasan Industri dan Izin Perluasan Kawasan Industri
63. Tanda Daftar Gudang ( TDG )
64. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
65. Rekomendasi Kegiatan
66. Rekomendasi Peminjaman Fasilitas Umum
67. Rekomendasi Kelayakan Surat Izin Usaha Perikanan Budidaya
68. Rekomendasi Kelayakan Surat Izin Usaha Penangkapan Ikan
69. Surat Keterangan Asal
70. Surat Keterangan Penyimpanan Barang (SKPB)
71. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
72. Rekomendasi Penerbitan PKAPT dan Pelaporan Rekapitulasi Perdagangan Kayu atau Pulau
73. Rekomendasi Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan batuan
74. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan Mineral Logam dan Batubara
75. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batubara
76. Rekomendasi Izin Pertambangan Rakyat Untuk Komoditas Mineral Logam, Batubara, Mineral Bukan Logam dan Batuan
77. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Untuk Pengolahan dan Pemurnian.

**C. Sumber Daya Manusia**

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 108 (seratus delapan) sumber daya manusia, meliputi 38 (tiga puluh delapan) Aparatur Sipil Negara, dan 70 (tujuh puluh) tenaga non Aparatur Sipil Negara. Susunan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju adalah sesuai tabel 2.1. Dari 38 Pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 21 ASN merupakan pejabat struktural, dan 17 ASN merupakan staf. Jumlah dan susunan pejabat struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti pada tabel 2.2.

Tabel 2.1.

Data Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan

NO	PENDIDIKAN	TENAGA HONOR	GOL. I	GOL. II	GOL. III	GOL IV	JUMLAH
1	SD	-	-	-	-	-	0
2	SLTP	-	-	-	-	-	0
3	SLTA	38	-	-	2	-	49
4	D.I	-	-	6	-	-	6
5	SARJANA MUDA/D.III	1	-	1	-	-	2
6	STRATA I	31	-	-	24	3	58
7	STRATA II	-	-	-	1	1	2
<b>JUMLAH</b>		<b>70</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>108</b>

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, 2020

Tabel 2.2.

Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Eselon dan Non Eselon

NO	TINGKAT ESELON	JUMLAH
1	ESELON II B	1
2	ESELON III A	1
3	ESELON III B	4
4	ESELON IV A	15
5	NON ESELON	17
<b>JUMLAH</b>		<b>38</b>

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, 2020

**D. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana disyaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola, seperti pada Tabel 2.3. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu papan informasi (SOP), ruang tunggu yang nyaman, dan tempat parkir.

Tabel 2.3.  
Aset yang Dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.  
Mamuju

NO.	JENIS	JUMLAH	SATUAN
1	AC UNIT	11	Unit
2	GORDYN	16	PSG
3	LEMARI BESI	1	Unit
4	MEJA RAPAT	6	Unit
5	MEJA RESEPSIONIS	1	Unit
6	KURSI TAMU 2013	2	Unit
7	KURSI TAMU SILVER 2015	10	Unit
8	KURSI LIPAT 2013	28	Unit
9	KURSI LIPAT 2017	8	Unit
10	KURSI MEJA	1	Unit
11	KURSI BESI/METAL	2	Unit
12	LAPTOP 2014	1	Unit
13	UPS	2	Unit
14	MEJA KERJA	2	Unit
15	KURSI PEJABAT LAIN-LAIN	1	Unit
16	MEMORI	1	Unit
17	PRINTER	2	Unit
18	SOUND SYTEM	1	Unit
19	LAPTOP ASUS 2017	1	Unit
20	COMPUTER COMPITABLE 2017	2	Unit
21	TV MONITOR	2	Unit
22	GENERATOR	1	Unit
23	KOMPUTER 2019	3	Unit
24	PRINTER 2019	2	Unit
25	PRINTER LASER JET 2019	2	Unit

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Mamuju, 2020

### BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Obyek Survei

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kab.Mamuju selama kurun waktu bulan Januari 2020 Januari sampai dengan bulan Mei 2020. Diketahui bahwa jumlah pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju selama kurun waktu bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Mei 2020 adalah sejumlah **153** Pemohon untuk seluruh jenis izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu ( DPMPTSP ) Kab.Mamuju.

#### B. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dapat dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan. Berdasarkan rujukan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat untuk Menentukan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **KREJCIE** and **MORGAN**

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 108 orang Responden.

### C. Proses Pengumpulan Data

Penelitian yang dilaksanakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat menggunakan metode survey Pengisian kuesioner dengan masyarakat pengguna layanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju. Penelitian survey digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Survey memerlukan populasi yang besar jika peneliti menginginkan hasilnya mencerminkan kondisi nyata, semakin besar sample survey maka semakin memberikan hasil akurat. Penelitian survei memiliki tiga tujuan utama yaitu menggambarkan keadaan saat itu, mengidentifikasi secara terukur keadaan sekarang untuk membandingkan, menentukan hubungan kejadian yang spesifik merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis

statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Intrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (terlampir). Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **Tidak Baik** diberi nilai persepsi **1**, **Kurang Baik** diberi nilai persepsi **2**, **Baik** diberi nilai persepsi **3**, **Sangat Baik** diberi nilai **4**.

#### D. Metode Pengolahan Data

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk/ Spesifikasi Jenis layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Yang dioperasionalkan ke dalam 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Data jawaban masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$



Tabel 2.4.  
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan  
dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2.5996	25 – 64.99	D	Tidak baik
2	2.60-3.064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Pengolahan yang dilakukan dengan pengolahan data secara manual, yaitu:

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.  
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.  
Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - b. Nilai indeks pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Bulan Juni Sampai Juli 2020, dilakukan oleh pendata yang berasal dari staf DPMPTSP Kabupaten Mamuju. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan/pengurusan dokumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju.

**A. Profil Responden**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, data dan informasi yang diperoleh dari 108 responden dengan profil responden variatif mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, sampai pada pekerjaan utama responden.

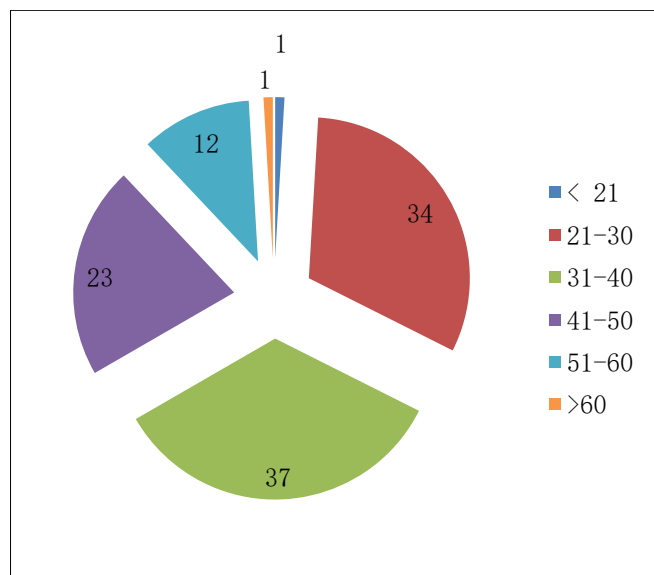
1. Umur Responden

Umur responden Survei Kepuasan Masyarakat pada pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diklasifikasikan dalam 6 kelompok umur, berturut-turut responden umur terbanyak yaitu umur 31-40 tahun sebanyak 37 orang, umur 21-30 tahun sebanyak 34 orang, umur 41-50 tahun sebanyak 23 orang, dan umur 51-60 tahun sebanyak 12 orang, umur di bawah 21 tahun sebanyak 1 orang dan umur diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Umur responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju seperti pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.  
Umur Responden

NO.	UMUR	JUMLAH RESPONDEN
1	< 21	1
2	21-30	34
3	31-40	37
4	41-50	23
5	51-60	12
6	>60	1
<b>JUMLAH</b>		<b>108</b>

Grafik 4.1.  
Umur Responden



Sumber: Data primer, 2020

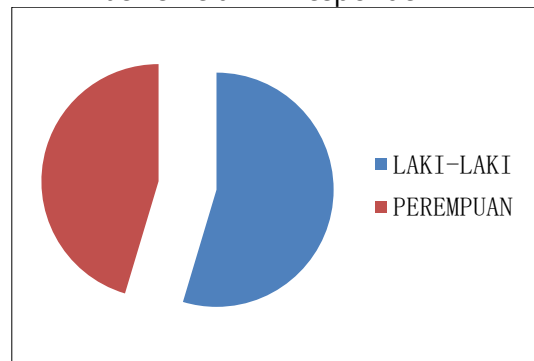
2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, responden terbanyak adalah laki-laki sebanyak 59 orang, dan perempuan sebanyak 49 orang. Jenis kelamin responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti pada tabel 4.2.

Tabel 4.2.  
Jenis Kelamin Responden

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN
1	laki-laki	59
2	Perempuan	49
<b>JUMLAH</b>		<b>108</b>

Grafik 4.2.  
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer, 2020

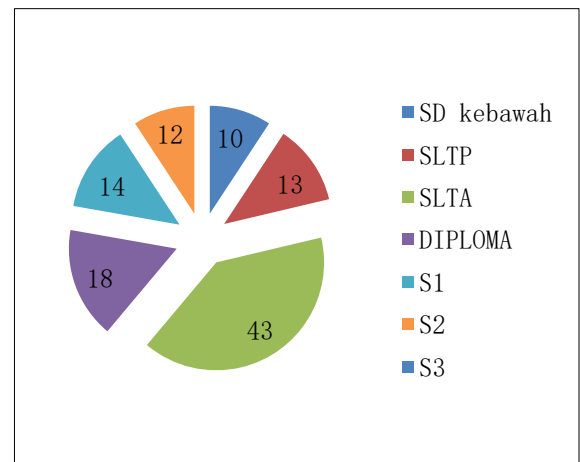
3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 43 orang, Diploma sebanyak 18 orang, S1 sebanyak 14 orang, SLTP sebanyak 13 orang, SD ke bawah (tidak tamat SD) 10 orang dan S2 sebanyak 10 orang. Pendidikan terakhir responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti pada tabel 4.3.

Tabel 4.3.  
Pendidikan Terakhir Responden

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN
1	SD kebawah	10
2	SLTP	13
3	SLTA	43
4	DIPLOMA	18
5	S1	14
6	S2	10
<b>JUMLAH</b>		<b>108</b>

Grafik 4.3.  
Pendidikan Terakhir Responden



Sumber: Data primer, 2020

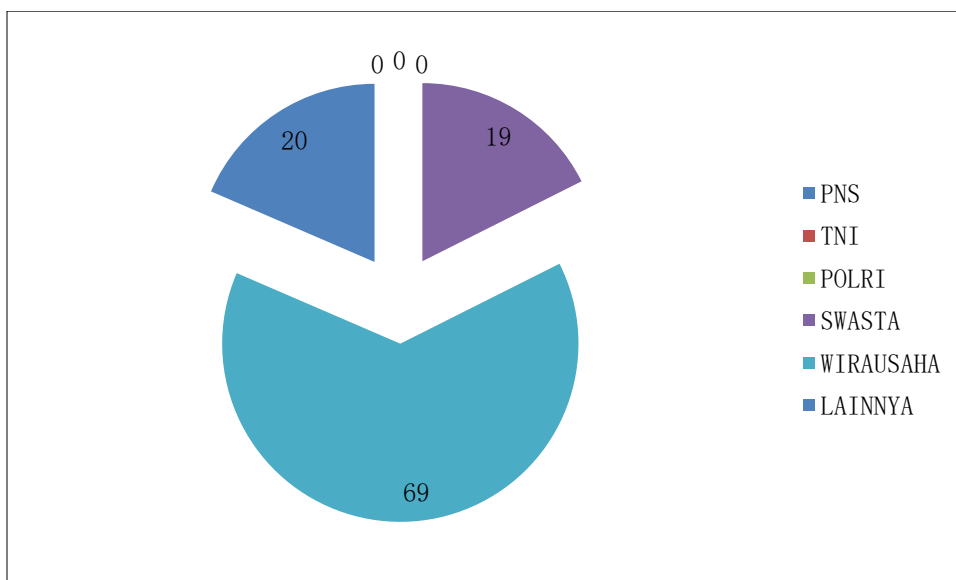
4. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan utama responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, responden terbanyak adalah Pekerjaan PNS sebanyak 26 orang, TNI sebanyak 0 orang, POLRI sebanyak 1 orang, Swasta sebanyak 29 orang, Wirausaha sebanyak 36 orang dan pekerjaan lainnya sebanyak 36 orang. Pekerjaan utama responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju seperti pada tabel 4.4.

Tabel 4.4.

Pekerjaan Utama Responden

NO.	PEKERJAAN UTAMA	JUMLAH RESPONDEN
1	PNS	0
2	TNI	0
3	POLRI	0
4	SWASTA	19
5	WIRAUSAHA	69
6	LAINNYA	20
<b>JUMLAH</b>		<b>108</b>



Sumber: Data primer, 2020

**B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020, diperoleh data dan informasi dari 108 responden. Pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.  
Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. mamuju  
Tahun 2020

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	D	E
1	Persyaratan pelayanan	3,49	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,56	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,48	B	Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,97	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,59	B	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,43	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	A	Sangat Baik
<b>Nilai Indeks adalah</b>		<b>90,28</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data primer, 2020

**C. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Mamuju adalah sebesar **90,28** yang berarti masuk dalam kategori Mutu pelayanan **"A"** dengan Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama ini telah melakukan perbaikan yang berkelanjutan untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai, nilai unsur tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3,97** mutu pelayanan **"A"** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menandakan bahwa biaya/tarif pelayanan sudah sesuai berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sedangkan nilai unsur terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3,43**. Ini berarti bahwa waktu pelayanan dalam pengurusan administrasi perizinan perlu untuk dilakukan pembenahan lagi sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Beberapa saran dan masukan yang disampaikan responden yang perlu mendapatkan perhatian dan diperoleh pada saat pengisian kuesioner diantaranya adalah:

- Pelayanan sudah sangat bagus, perlu untuk dipertahankan;
- Pelayanannya agar lebih dipercepat lagi berdasarkan Sop Yang ada, khususnya bagi orang yang tempat tinggalnya jauh;
- Masalah kedisiplinan agar ditingkatkan lagi terutama petugas pelayanan yang ada di loket layanan;

**BAB V**  
**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju tahun 2020 dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Juni sampai Bulan Juli 2020 telah terhimpun data dan informasi dari 108 responden, dengan hasil survei **90,28** dengan **mutu pelayanan "A"** atau **kinerja unit pelayanan "Sangat Baik"**.
2. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, **nilai unsur pelayanan tertinggi "A"** atau dengan kinerja unit pelayanan **"Sangat Baik"** yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai unsur **3,97**. Unsur pelayanan yang mendapatkan **Nilai Unsur Pelayanan terendah** dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur sarana dan Prasarana dengan nilai **3,43** (mutu pelayanan **"B"** dengan kinerja unit pelayanan Baik).

**B. Saran**

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang adalah:

1. Perlunya penambahan sarana komputer dan printer Foto Copy Berkas dan Perbaikan Prasarana gedung kantor.
2. Perlunya petugas layanan memberikan informasi secara lisan dan menunjukkan alur prosedur yang perlu untuk diketahui oleh masyarakat berupa sosialisasi untuk Pelayanan Perizinan Melalui OSS terkait Persyaratan Yang berbelit-belit.
3. Perlunya meningkatkan kedisiplinan dan keramahan petugas untuk memenuhi ketepatan waktu yang telah ditetapkan dan menjalin serta menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat;
4. perlunya memberikan informasi yang jelas mengenai sistem/mechanisme/prosedur pelayanan dengan berbagai media online ( panduan/video tutorial ), dan media offline (browsur,banner,baliho,leaflet,dan pamflet).

**DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Tahun 2016-2021.

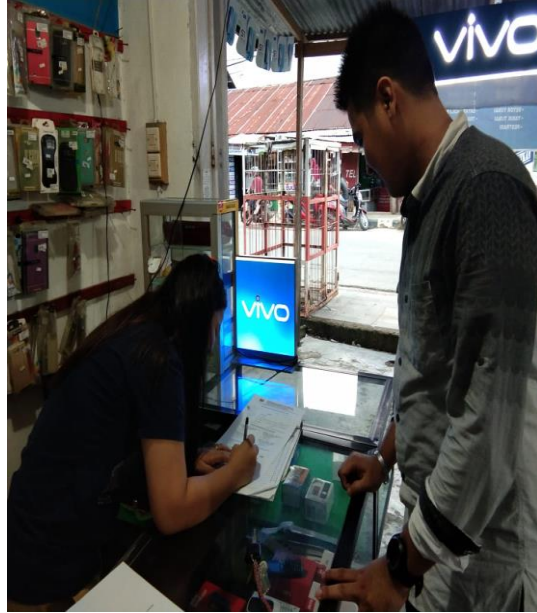


**LAMPIRAN :**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP LAYANAN PERIZINAN DAN NON  
PERIZINAN**

**DAN REKAPITULASI DAN TABULASI DATA**

**DOKUMENTASI  
KEGIATAN**





**PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KAB.MAMUJU**

Jalan Ahmad Yani, Website (<http://dpmtsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00  
 14.00 – 16.00

**PROFIL**

Nama : \_\_\_\_\_  
 Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPLOMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA .....(Sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....( misal : ,SIUP,SIPP,SIPB,SIPD ,dll )

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

( lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden )

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<b>P*)</b>  1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	<b>P*)</b>  1 2 3 4
<b>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana.</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelol dengan baik	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil.</b> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	TTD  (.....)	