

A. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I (SATU) TAHUN 2024

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Maret 2024, oleh Staf DPMPTSP Kabupaten Mamuju. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang sedang mendapat pelayanan/ pengurusan dokumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju.

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2024, diperoleh data dan informasi dari 126 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 A.2

Tabel A.2
 Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. mamuju
 Tahun 2024

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	D	E
1	Persyaratan pelayanan	3,873	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,881	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,883	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,992	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,643	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,770	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,772	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,508	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,659	A	Sangat Baik
Nilai Indeks adalah		94,128	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Januari sampai Bulan Maret 2024 telah terhimpun data dan informasi dari 126 responden, dengan hasil survei **94,128** dengan **mutu pelayanan "A"** atau **kinerja unit pelayanan "Sangat Baik"**.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, **nilai unsur pelayanan tertinggi "A"** atau dengan kinerja unit pelayanan **"Sangat Baik"** yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dan Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,992**. Unsur pelayanan yang mendapatkan **Nilai Unsur Pelayanan terendah** dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur Sarana dan Prasarana **3,508** (mutu pelayanan **"B"** dengan kinerja unit pelayanan Baik).

B. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Secara langsung maupun maupun secara online. Adapun Permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan survei adalah :

1. Masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan penerbitan izin usaha dan izin lainnya, masih enggan memberikan jawaban seolah takut jawaban atas hasil survey yang mereka berikan akan disalahgunakan, Sehingga menjadi kendala bagi tim survei untuk meyakinkan kiranya dapat memberikan jawaban atas survei yang diajukan.
2. Tidak tersedianya Anggaran dalam pelaksanaan kegiatan survei, sehingga mobilisasi survei kepada masyarakat yang berada di luar kota dan setiap kecamatan sangat terbatas.
3. Masih kurangnya pemahaman aturan, minimnya kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana prasarana. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil SKM.
4. Adapun kendala survei yang dilakukan secara online seperti pada layanan survei via whatsapp, pengguna layanan tidak merespon atau tidak memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Januari sampai Bulan Maret 2024 telah terhimpun data dan informasi dari 126 responden, dengan hasil survei **94,128** dengan mutu pelayanan “A” atau kinerja unit pelayanan **“Sangat Baik”**.

Melalui pelaksanaan survei ini diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Pelayanan Publik. Hasil pengukuran yang tertuang dalam nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan. Diharapkan kedepan pada kegiatan survei ini, mendapat perhatian dan tambahan anggaran untuk mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan. Dengan demikian apa yang menjadi cita-cita dan tujuan Dinas Penanaman Modal sebagai Salah satu Unit Pelayanan Publik dapat tercapai.

Dikeluarkan di : Mamuju,
Pada Tanggal : 03 April 2024
KEPALA DINAS

HJ. HASNAWATY SYAM, SE, M.Si
Pangkat : Pembina Tingkat I.IV/b
Nip : 196809282006042002

BIDANG MONITORING DAN EVALUASI

L
A
P
O
R
A
N

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I (SATU)
TAHUN 2024