



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN

TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU

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

A. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN II (DUA) TAHUN 2024

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada bulan April sampai bulan Mei 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 April sampai Mei 2024, diperoleh data dan informasi dari 59 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.1

Tabel A.1
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	3.627	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.559	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.576	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.797	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.610	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.559	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.695	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.475	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.576	A	Sangat Baik
Nilai Indeks adalah		90,117	A	Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN

TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU

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

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan April sampai Bulan Mei 2024 telah terhimpun data dan informasi dari 59 responden, dengan hasil survei 90,117 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, produk Spesifikasi Jenis layanan dan Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur 3.797. Unsur pelayanan yang mendapatkan Nilai Unsur Pelayanan terendah dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur 3.475 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 mengeluhkan tentang adanya keterlambatan penerbitan izin dikarenakan adanya kendala pemrosesan izin pada OPD Teknis.
2. Adanya keterbatasan sarana prasarana yang menjadi salah satu kendala pelaksanaan survei secara online.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan April sampai Bulan Mei 2024 telah terhimpun data dan informasi dari 59 responden, dengan hasil survei 90,117 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 tertuang dalam nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan.

Dikeluarkan di : Mamuju,
Pada Tanggal : 05 Juni 2024
KEPALA DINAS

HJ. HASNAWATY SYAM, SE, M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c

Nip : 196809282006042002



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN

TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU

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

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

L

A

P

O

R

A

N

**TRIWULAN II (DUA)
TAHUN 2024**