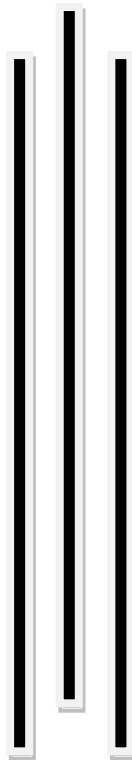


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV
TAHUN 2023



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Jumlah Responden SKM Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner.....	15
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung adalah tim yang dibentuk guna kelancaran tugas pelaksanaan SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuis online melalui aplikasi e-sukma jatim dengan link <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP pada waktu jam layanan dan juga layanan keliling dan workshop/sosialisasi yang diselenggarakan DPMPTSP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui hp pemohon dan link barcode yang ada di meja pelayanan di MPP (Mal Pelayanan Publik) kabupaten Tulungagung di loket DPMPTSP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan (3 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan sesuai dengan periode SKM dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober – Desember 2023	150
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung berdasarkan periode pengambilan sampel bulan Oktober – Desember 2023 langsung menggunakan aplikasi e sukma Jatim.

Pada populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung dalam kurun waktu satu tahun adalah tidak ditentukan berapa orang karena semua penerima layanan bisa mengakses link pengisian survey.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 202 orang.

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

BAB III

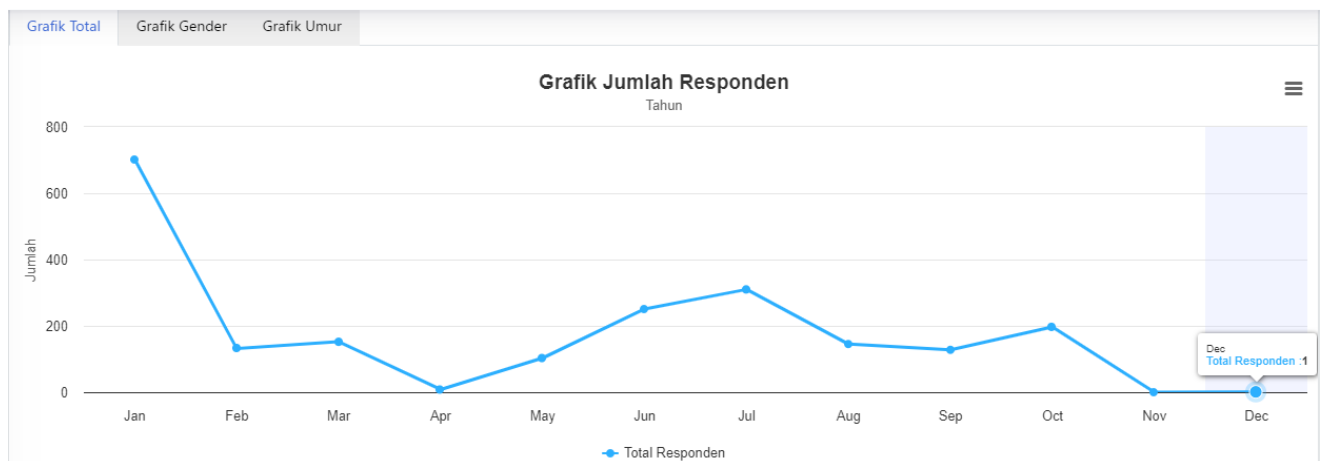
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Triwulan IV tahun 2023 ini yang diperoleh yaitu 197 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	96.21	198

Jumlah Responden

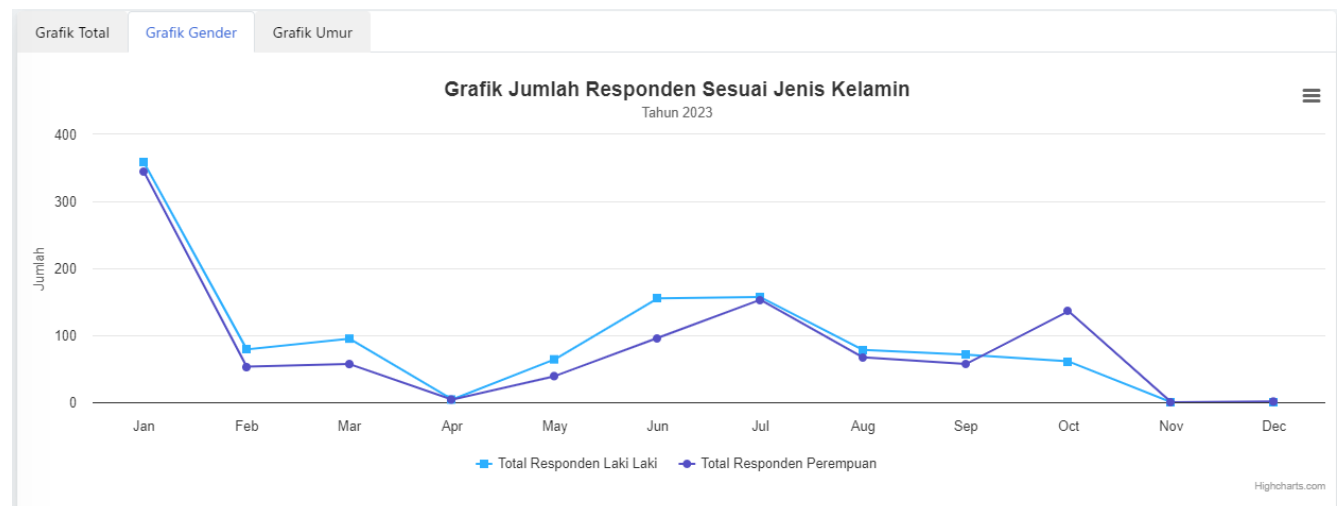


Pada Bulan Oktober – desember 2023 ini terjadi penurunan jumlah responden dikarenakan pada bulan ini ada penutupan aplikasi esukma, beberapa hari di bulan November tidak terecord orang yang mengisi aplikasi, sehingga responden berisi nol dan terjun pada grafik dashboard.

Berdasarkan Jenis Kelamin

INDIKATOR JENIS KELAMIN	JULI	AGUS TUS	SEPTEM BER	OKTO BER	NOVEM BER	DESEM BER	JUMLAH	PRESENTASE
LAKI-LAKI	157	78	71	136	0	0	442	56,67%
PEREMPUAN	153	67	57	61	0	0	338	43,33%

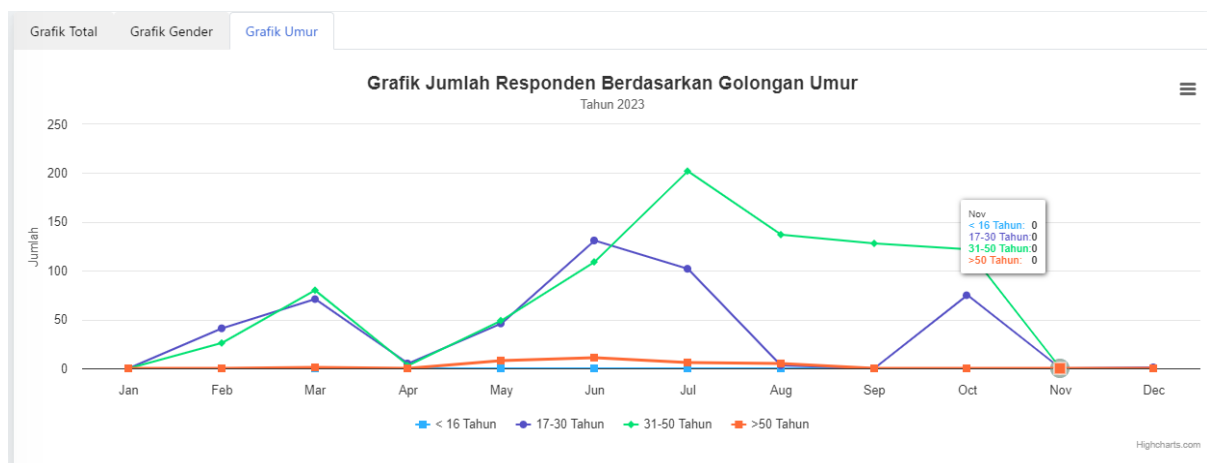
Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak laki-laki berjumlah 442 orang atau 56,67% dan perempuan berjumlah 338 orang atau 43,33%. Disetiap bulan juga menunjukkan jumlah responden laki laki selalu lebih banyak daripada perempuan. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP lebih banyak menangani responden laki-laki.



Berdasarkan Golongan umur

INDIKATOR Golongan Umur	JULI	AGUSTUS	SEPTEM BER	OKTO BER	NOVEM BER	DESEM BER	JUMLAH	PRESEN TASE
< 16 Tahun	0	0	0	0	0	0	0	0
17 – 30 Tahun	102	3	0	75	0	0	180	23,08%
31 – 50 Tahun	202	137	128	122	0	0	589	75,51%
> 50 Tahun	6	5	0	0	0	0	11	1,41%

Jumlah responden berdasarkan Golongan umur ini merupakan pengelompokan responden dengan golongan umur kurang dari 16 tahun, antara 17-30 tahun, antara 31-50 tahun dan lebih dari 50 tahun. Dari data diperoleh bahwa jumlah responden yang berusia 17-30 tahun menunjukkan presentase 23,08% dan golongan umur responden antara 31-50 tahun menunjukkan presentase 75,51% serta golongan umur diatas 50 tahun menunjukkan 1,41% .



Grafik jumlah responden berdasarkan umur

3.2 Jumlah Responden SKM Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4	3,99	4	4	3,99	3,99	3,99	3,02	3,99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	C	A
IKM Unit Layanan	96,21 (A atau Sangat Baik)								

Unsur Pelayanan terdiri dari 9 unsur pelayanan yang dikategorikan menjadi U1, U2, sampai U9. U1 mewakili unsur pelayanan persyaratan, yang menunjukkan kesesuaian persyaratan dengan pelayanan yang diberikan. U2 mewakili unsur prosedur, yaitu kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan. U3 mewakili unsur

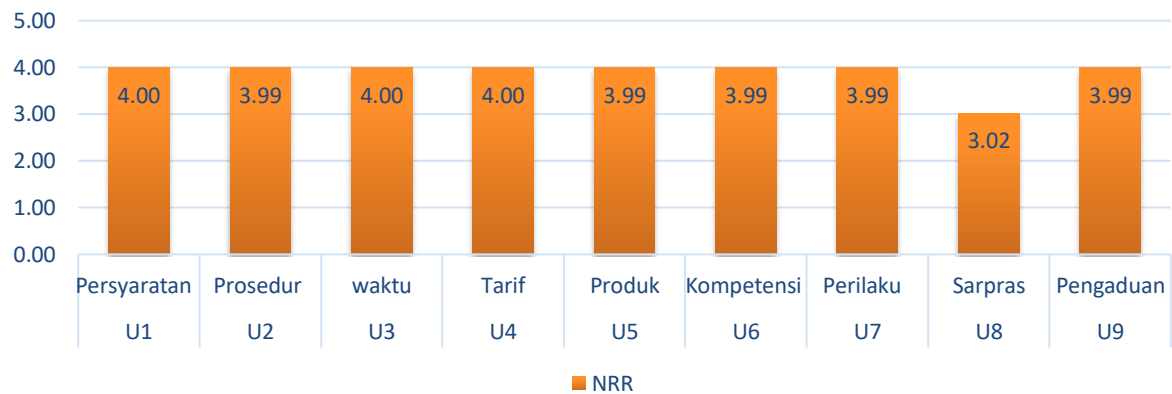
waktu, yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. U4 mewakili unsur biaya/tariff, yaitu kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan. U5 mewakili unsur produk, yaitu kesesuaian produk layanan terhadap hasil pelayanan. U6 mewakili unsur kompetensi yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan. U7 mewakili unsur perilaku, yaitu perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. U8 mewakili unsure sarpras yaitu kualitas sarana dan prasarana dan U9 mewakili unsur pengaduan yaitu penanganan pengaduan pada unit pelayanan yang ada.

Tabel Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU
U1	Persyaratan	4.00	100.00
U2	Prosedur	3.99	99.75
U3	waktu	4.00	100.00
U4	Tarif	4.00	100.00
U5	Produk	3.99	99.75
U6	Kompetensi	3.99	99.75
U7	Perilaku	3.99	99.75
U8	Sarpras	3.02	75.50
U9	Pengaduan	3.99	99.75
Nilai rata rata perunsur		3.65	3.89

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari data menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap unsur yaitu 3.89 dengan nilai rata-rata mutu keseluruhan yaitu 97.14; Nilai dari unsur-unsur pelayanan ada yang perlu dipertahankan dan harus diperbaiki yang bisa dilihat dari nilai masing masing unsur tersebut.

GRAFIK NILAI RATA RATA PER UNSUR PELAYANAN



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

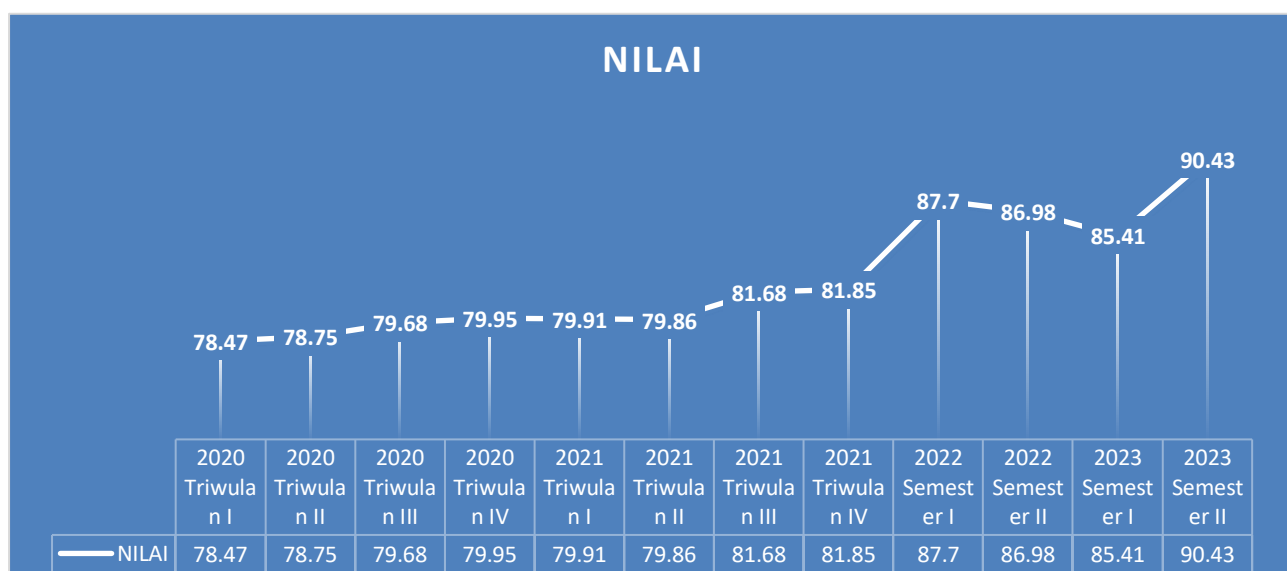
1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung Pada **Triwulan IV Tahun 2023 dengan Nilai IKM 96,21** dengan sumber dari aplikasi <https://sukmajatimprov.go.id/> dengan periode akses tanggal 1 Oktober 2023 sampai Desember 2023.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Biaya/tariff pelayanan dan waktu pelayanan mendapatkan tiga nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan
3. Unsur Pelayanan terendah mempunyai nilai 3,58 yaitu sarana prasarana, dan nilai terendah kedua mempunyai nilai sama yaitu 3. 99 yaitu pengaduan dan produk layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a) “petugasnya sangat ramah”
- b) Fokus menangani subjek yang meminta bantuan. Jangn bercampur fokus dengan loker sebelah atau mengobrol dg rekan diluar ranah pengaduan. Terimakasih
- c) sudah bagus
- d) Pelayanan cepat, proses cepat, ramah dan menguasai
- e) Semangat terus dan ramah . Terimakasih
- f) Terus ditingkatkan lebih baik lagi
- g) sudah cukup baik
- h) Sudah baik

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung, meskipun ada penurunan pada dua periode terakhir namun pada Triwulan ini mengalami kenaikan nilai IKM sampai meraih nilai A atau sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan 2 mulai Bulan Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 198 orang responden, dengan rincian responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden lebih banyak laki-laki berjumlah 136 orang dan perempuan berjumlah 62 orang. Dari pengelompokan data berdasarkan usia diperoleh bahwa jumlah responden yang berusia 17-30 tahun, antara 31-50 tahun serta golongan umur diatas 50 tahun.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat **kualitas "A" Sangat Baik** dengan **Nilai SKM 96,21**. Meskipun demikian, nilai SKM DPMPTSP kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan, Biaya/tariff pelayanan dan waktu pelayanan**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **sarana prasarana, pengaduan dan produk layanan**.

Tulungagung, 10 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



FAJAR WIDARIYANTO, SP. MM.

Pembina Tingkat I

NIP. 19680715 199803 1 008

LAMP IRAN

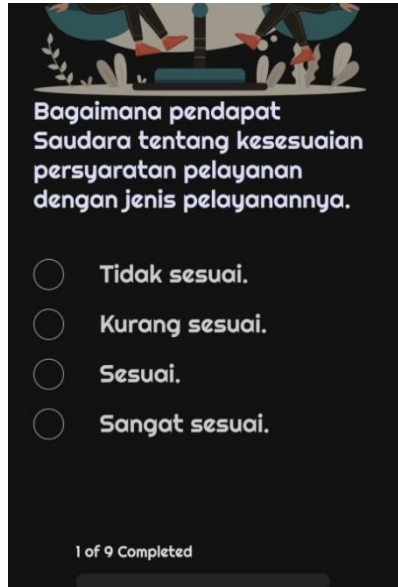
1. Kuesioner

Melalui aplikasi : <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569>



Selamat Datang
Survey Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KABUPATEN TULUNGAGUNG

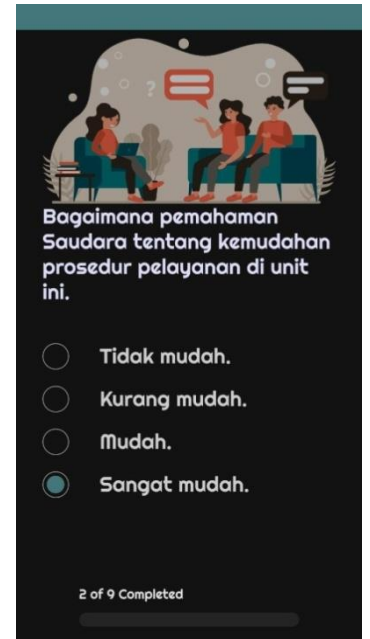
Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak sesuai.
- ☐ Kurang sesuai.
- ☐ Sesuai.
- ☐ Sangat sesuai.

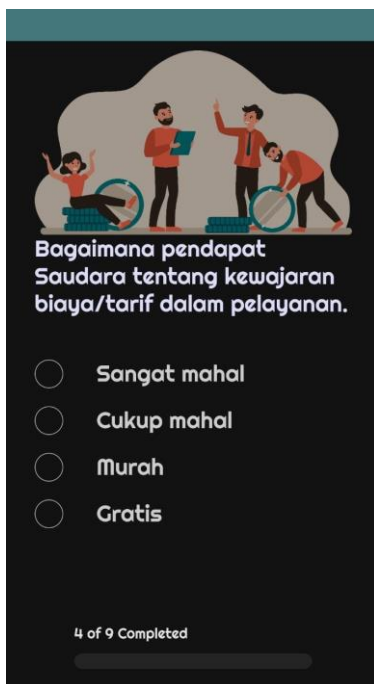
1 of 9 Completed



Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit
ini.

- ☐ Tidak mudah.
- ☐ Kurang mudah.
- ☐ Mudah.
- ☒ Sangat mudah.

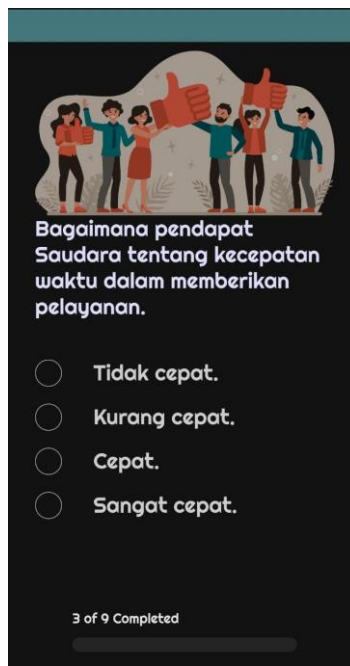
2 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kewajaran
biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

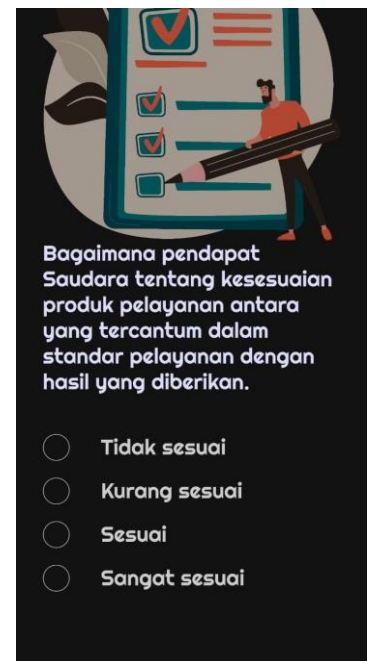
4 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kecepatan
waktu dalam memberikan
pelayanan.

- ☐ Tidak cepat.
- ☐ Kurang cepat.
- ☐ Cepat.
- ☐ Sangat cepat.

3 of 9 Completed



Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
produk pelayanan antara
yang tercantum dalam
standar pelayanan dengan
hasil yang diberikan.

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

6 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8 of 9 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik.



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah



Your submission has been received

**Thankyou For
Survey**

LINK PENGISIAN ADA DI RUANG PELAYANAN MPP DAN JUGA DI SETIAP KEGIATAN YANG DILAKUKAN DPMPTSP

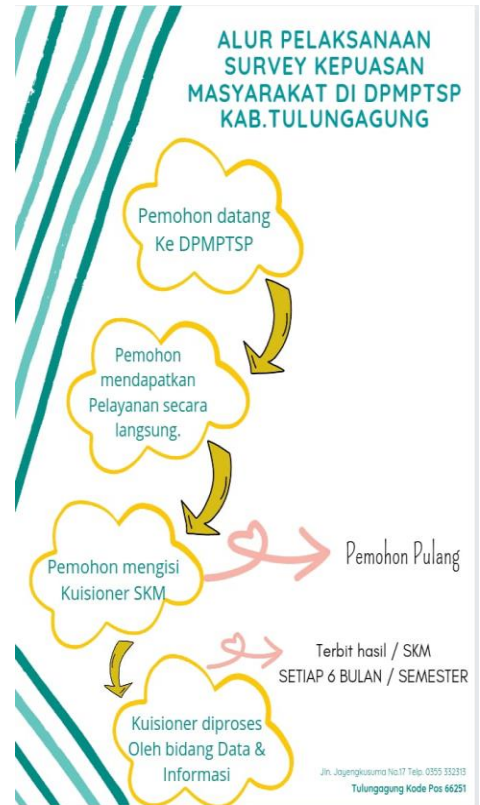
   	
PEMOHON DIHARAP MENGISI FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) MELALUI QR CODE ATAU LINK	PEMOHON DIHARAP MENGISI FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) MELALUI QR CODE ATAU LINK
QR CODE 	QR CODE 
LINK https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569	LINK https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=569
<i>Melayani, Profesional, Terpercaya</i>	<i>Melayani, Profesional, Terpercaya</i>
	

LINK QR CODE DI RUANG PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI DPMPTSP



2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Pengisian survey oleh pemohon langsung setelah pemohon melakukan pelayanan :



Lampiran RESPONDEN SKM DARI APLIKASI E SUKMA

REKAP HASIL KUISIONER SKM TRIWULAN IV TAHUN 2023
(di file terpisah)