

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KOTA LANGSA**



**TAHUN 2021
PERIODE I**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kepuasan pelanggan atas suatu layanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima pelanggan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu survei ini salah satunya ditujukan untuk menjembatani kebutuhan pelayanan dari masyarakat sebagai pelanggan.

Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Langsa dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2021, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Langsa, Juni 2021

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LANGSA**



Ir. ABDUL QAIYUM

Pembina Utama Muda

NIP. 19650102 199603 1 001

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DPMPTSP KOTA LANGSA
BULAN JANUARI - JUNI 2021**

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		
89.72		
No	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3.57
U2	Prosedur	3.64
U3	Waktu Pelayanan	3.56
U4	Biaya/Tarif	3.81
U5	Produk Layanan	3.46
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56
U7	Perilaku Pelaksana	3.56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36
U9	Sarana dan Prasarana	3.81

LAYANAN PERIZINAN		
RESPONDEN		
Jumlah	:	100 Orang
Umur	:	< 25 Tahun = 12 Orang
		26 s/d 35 Tahun = 44 Orang
		36 s/d 50 Tahun = 33 Orang
		> 50 Tahun = 11 Orang
Jenis Kelamin	:	Laki-laki = 49 Orang
		Perempuan = 51 Orang
Pendidikan	:	SD = 2 Orang
		SLTP = 4 Orang
		SLTA = 61 Orang
		S1/S2 = 33 Orang
Pekerjaan	:	PNS = 15 Orang
		TNI = - Orang
		POLRI = - Orang
		Swasta = 11 Orang
		Wira Usaha = 74 Orang
		Lainnya = -Orang
Periode Survei Bulan jan-jun 2021		

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI**

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN DPMPSTP KOTA LANGSA TAHUN 2021

NOMOR	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	1	2	3	3	2	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	3	3	3	4	3	4	3	3
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4
15	4	3	3	4	3	3	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	3	4	3	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	2	3	3	2	2	3	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	2	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	4	3	3	3	2	4
34	3	3	3	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	4	4	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	3	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45	4	4	3	4	3	3	4	2	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	3	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	4	3	3	3	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	4	4	3	3	2	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	3	4	3	2	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	4	4	3	4

61	3	4	3	1	2	3	3	2	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
75	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
79	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
83	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	4	3	2	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	3	3	3	3	2	4	
93	4	4	4	4	3	3	3	2	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
95	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
100	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
Σ Nilai / Unsur	357	364	356	381	346	356	356	336	381	
N R R / Unsur	3.57	3.64	3.56	3.81	3.46	3.56	3.56	3.36	3.81	
NRR tertbg / Unsur	0.40	0.40	0.40	0.42	0.38	0.40	0.40	0.37	0.42	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 89.72

U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
-*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x25
N RR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
NRR ter timbang = NRR Per Unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

DPMPSTP Kota Langsa

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.57
U2	Prosedur	3.64
U3	Waktu Pelayanan	3.56
U4	Biaya/Tarif	3.81
U5	Produk Layanan	3.46
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56
U7	Perilaku Pelaksana	3.56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36
U9	Sarana dan Prasarana	3.81