



dpmptsp

DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PAPUA SELATAN

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan untuk Periode Triwulan I Tahun 2025 telah dapat diselesaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun ini berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan ini disusun guna memberikan informasi tentang keadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Papua Selatan yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha. Oleh karena itu, kami mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun dari semua pihak guna meningkatkan kualitas lamporan ini. Dengan adanya perbaikan terhadap hasil survey ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih luas serta meningkatkan akurasi dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat.

Harapan kami, melalui hasil survey ini dapat terwujud motivasi yang lebih besar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan pada masa yang akan datang.

Sebagai penutup, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan Triwulan I Tahun 2025. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Merauke, April 2025
KERALA DINAS



PETRUS ASSEM, S.Sos.,M.M.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19760902 200212 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Manfaat dan Tujuan	5
1.5. Sasaran	6
1.6. Ruang Lingkup	6
1.7. Manfaat	7
1.8. Hasil Yang Ingin Dicapai	7
BAB II METODOLOGI PENYUSUNAN IKM.....	8
2.1. Metode Survei	8
2.2. Tahapan Kegiatan Survei	8
2.3. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	8
2.4. Teknik Pengumpulan Data	9
2.5. Jenis dan Metode Pengolahan Data	9
2.6. Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen	11
BAB III PROFIL RESPONDEN	12
3.1. Jumlah Responden	12
3.2. Karakteristik Responden	12
BAB IV LAPORAN SURVEI IKM	18
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	20
A. Kesimpulan	20
B. Saran	20
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025	9
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 2.3	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	11
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	12
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	15
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
Tabel 4.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPSTSP Provinsi Papua Selatan Periode 1 Januari – 31 Maret 2025	18

DAFTAR GAMBAR GRAFIK

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	13
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	15
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	17

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 yang adil, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Dengan adanya melibatkan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja untuk pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik selanjutnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada periode 5 Januari s.d. 28 Maret 2025, Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap

pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 publik. Untuk mengetahui IKM dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan diolah untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan kualitas pelayanan aparatur terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan publik serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik bagi aparatur terhadap pelayanan administrasi perizinan di wilayah Pemerintah Provinsi Papua Selatan dan khususnya pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Gubernur Papua Selatan Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Gubernur Papua Selatan Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan Nomor 570/273/DPMPTSP/2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
10. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan Nomor 500.16.7.2/018.a/2024 tentang Standar Pelayanan Publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan.

1.3. Pengertian Umum

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat beberapa pengertian umum, sebagai berikut :

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

- a. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
- b. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka/besaran nilai, Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- c. **Survei Periodik** adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, 6 (enam) bulanan (semester) atau minimal 1 (satu) kali dalam setahun;
- d. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- e. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- g. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;

- h. **Pemberi Layanan Publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada Aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- j. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
- k. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
- e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- f. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. Sasaran

- a. Mendorong aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari setiap Aparatur Pemerintah khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah memberikan penilaian terhadap pendapat 99 (Sembilan Puluh Sembilan) Responden yang tertuang dalam kuesioner survei yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan.

1.7. Manfaat

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan;
- b. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.8. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan layanan.

BAB II METODOLOGI PENYUSUNAN IKM

2.1. Metode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada periode 5 Januari 2025 s/d 28 Maret 2025. Sebanyak 99 Responden yang menjadi pemohon pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengisi kuesioner yang telah disediakan.

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.3. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Lokasi survei adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan, dari sampel terpilih dari masyarakat penerima jasa layanan publik. Responden terdiri dari masyarakat yang menerima jasa pelayanan penerbitan perizinan DPMPTSP Papua Selatan. Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I dilaksanakan mulai tanggal 5 Januari 2025 sampai 28 Maret 2025.

Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mulai dari Tahap Persiapan sampai dengan Tahap Penyusunan dan Pelaporan memerlukan waktu selama 7 (tujuh) hari kerja, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan	1 hari kerja
2.	Pengolahan dan Analisa Data	2 hari kerja
3.	Penyusunan dan Pelaporan	4 hari kerja

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan.

2.5. Jenis dan Metode Pengolahan Data

1. Jenis Data

Data utama dalam pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden atas 9 (sembilan) variabel unsur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan.

2. Metode Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan analisis deskriptif. Kesembilan variabel unsur pelayanan disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) jenis pertanyaan dengan 4 (empat) pilihan jawaban, dari masing-masing jawaban memiliki nilai yang mencerminkan mutu kinerja pelayanan.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM (NI)	NILAI INTERVAL IKM (NIK)	MUTU PELAYANAN (K)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) 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 IKM 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 yaitu antara 25 – 100 hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

3. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan Data dengan Sistem Komputer
- b. Pengolahan Secara Manual

4. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan 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 untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun unsur pelayanan yang merupakan komponen Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

NO.	UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
1.	Persyaratan
2.	Prosedur
3.	Waktu Pelayanan
4.	Biaya/Tarif
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6.	Kompetensi Pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Sarana dan Prasarana
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2.6. Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen

Pengarsipan dokumen hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan agar data dan informasi yang tertuang dalam dokumen dimaksud dapat tersimpan dengan baik dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

BAB III
PROFIL RESPONDEN

3.1. Jumlah responden

Jumlah responden/pemohon perizinan berjumlah 99 orang yang telah memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan periode triwulan 1 Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan baik melalui wawancara tatap muka maupun dengan pengisian kuesioner secara langsung.

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

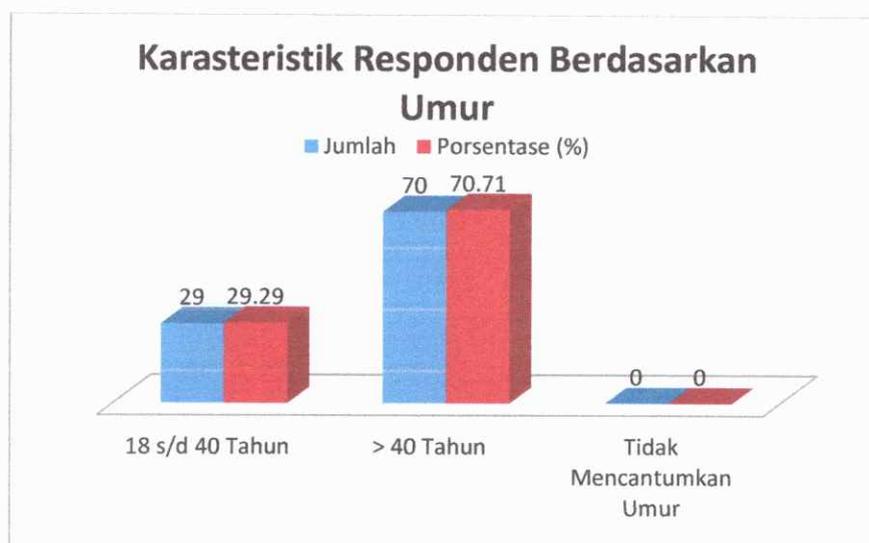
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	18 s/d 40 Tahun	29	29.29
2.	> 40 Tahun	70	70,71
3.	Tidak Mencantumkan Umur	0	0

Dari 99 responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Tabel 3.1 dan Gambar 1.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

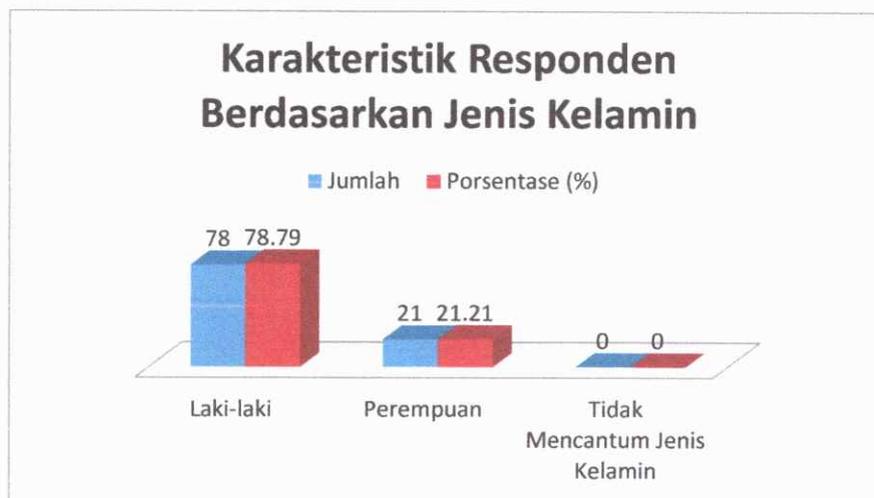
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variable jenis kelamin pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa dari 99 orang responden terdapat responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 78 orang dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang, sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	78	78.79
2.	Perempuan	21	21.21
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
TOTAL		99	100



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

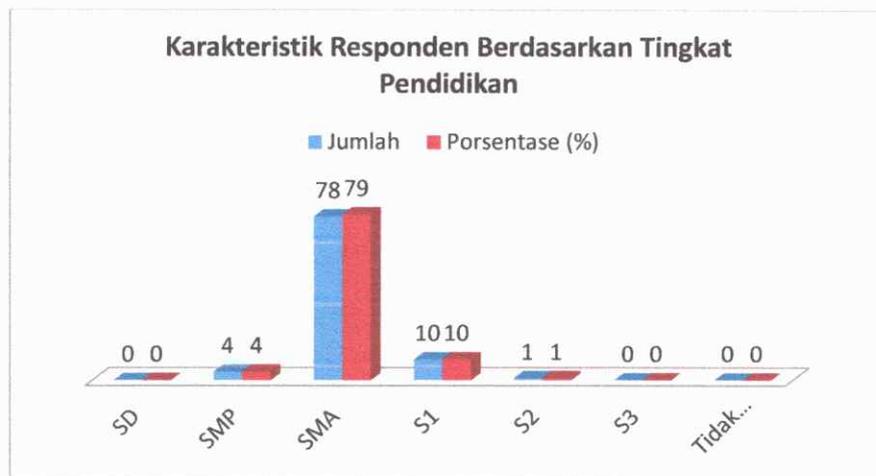
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Papua Selatan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPMPTSP Provinsi Papua Selatan.

Dari 99 orang responden, tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD, responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 4 orang atau 4%, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 78 orang atau 79%, tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan D3, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 10 orang atau 10%, dan responden tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang atau 1%. Tidak ada responden dengan pendidikan S3 dan responden yang tidak mencantumkan tingkat pendidikan atau 0%. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terdapat pada tabel berikut :

Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	4	4
3.	SMA	78	79
4.	S1	10	10
5.	S2	1	1
6.	S3	0	0
7.	Tidak Mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
TOTAL		99	100



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

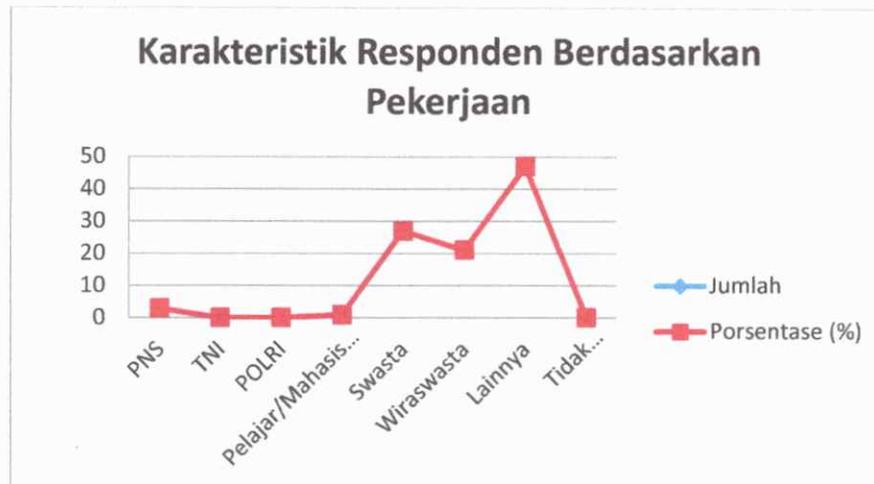
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan DPMPSTSP Provinsi Papua Selatan. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.3 dan Gambar 4.

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan yaitu dari 99 orang responden, sebanyak 3 orang responden memiliki pekerjaan sebagai PNS atau 3%, tidak terdapat responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI dan POLRI, sebanyak 1 orang responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa atau 1%, terdapat sebanyak 27 orang responden yang bekerja swasta atau 27%, sebanyak 21 orang responden sebagai Wiraswasta atau 21%, responden memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 47 orang atau 47% dan tidak ada responden yang tidak mencantumkan jenis pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	3	3
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Pelajar/Mahasiswa	1	1
5.	Swasta	27	27
6.	Wiraswasta	21	21
7.	Lainnya	47	47
8.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	0	0
TOTAL		99	100



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Semua data karakteristik responden yang telah diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kecenderungan pengguna layanan publik sebagai responden yang telah mengisi kuesioner dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dan data karakteristik responden ini merupakan salah satu dasar untuk melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap semua unsur pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan.

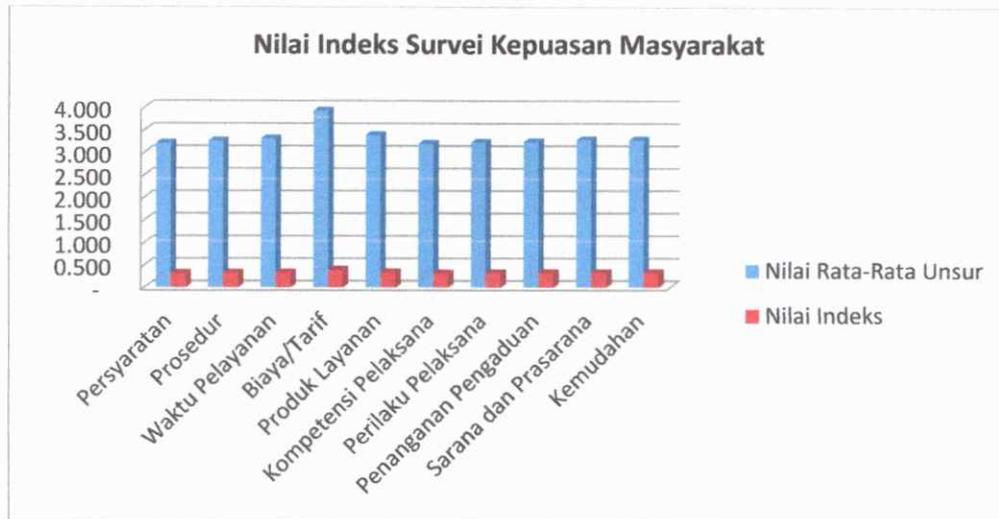
BAB IV
LAPORAN SURVEI IKM

Hasil survei terhadap layanan adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan Perizinan dan Non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan Triwulan I Tahun 2025, data diambil dari pemohon yang datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan) orang.

Tabel 4.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan Periode 1 Januari 2025 – 31 Maret 2025

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Indeks
1.	Persyaratan	3,212	0,321
2.	Prosedur	3,263	0,326
3.	Waktu Pelayanan	3,313	0,331
4.	Biaya/Tarif	3,929	0,392
5.	Produk Layanan	3,394	0,339
6.	Kompetensi Pelaksana	3,202	0,320
7.	Perilaku Pelaksana	3,232	0,323
8.	Penanganan Pengaduan	3,242	0,324
9.	Sarana dan Prasarana	3,283	0,328
10.	Kemudahan	3,283	0,328
Nilai Indeks			3,335
Nilai SKM			83,38

Berdasarkan Tabel diatas tampak bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Perizinan dan Non Perizinan pada Triwulan I Tahun 2025 pada kategori “ **Baik** ”



Gambar 5. Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai per unsur pelayanan dengan nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, nilai tertinggi terdapat pada unsur 4 (empat) Biaya/tariff, unsur 5 (lima) produk layanan, unsur 9 (sembilan) sarana prasarana dan unsur 10 (sepuluh) kemudahan. Hasil Penilaian 83,38 yang diperoleh dari 99 responden pada Triwulan I Tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik aparat pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan, agar diupayakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang lebih baik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan aparat pemerintah sebagai pelayan publik yang senantiasa dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat secara professional dan berkesinambungan.

5.1. Kesimpulan

Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan pada Triwulan I Tahun 2025 adalah berada pada Kategori **B** dengan Kinerja **BAIK**. Ini ditunjukkan oleh nilai IKM Konversi sebesar **83,38**.

5.2. Saran

Untuk bisa meningkatkan dan mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen untuk melakukan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (Top Manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan public, untuk selalu berusaha memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Juga harus berusaha meningkatkan pelayanannya pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pengguna jasa layanan dan dapat dijadikan sebagai referensi maupun sarana pengawasan terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, laporan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi para pemangku kepentingan dalam

merumuskan kebijakan guna mewujudkan peningkatan kualitas unit pelayanan publik yang lebih baik, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Selatan di masa yang akan datang.

Merauke, April 2025
Kepala Dinas



PETRUS ASSEM, S.Sos.,MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19760902 200212 1 005

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR LAYANAN
PADA DPMTSP PROVINSI PAPUA SELATAN
JANUARI - MARET
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
72	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
82	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
84	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
85	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
86	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
87	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
Nilai / Unsur	318	323	328	389	336	317	320	321	325	325	
NRR / Unsur	3,212	3,263	3,313	3,929	3,394	3,202	3,232	3,242	3,283	3,283	
NRR / unsur (tambahan sub unsur)	3,212	3,263	3,313	3,929	3,394	3,202	3,232	3,242	3,283	3,283	
Nilai Terimbang Unsur (0,1)	0,321	0,326	0,331	0,393	0,339	0,320	0,323	0,324	0,328	0,328	3,335
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										83,38	BAIK

Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur - Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata - rata

IKM

*) : Jumlah NRR IKN=M Tertimbang

**) : Jumlah NRR IKN=M Tertimbang * 25

NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur di Bagi jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR Per unsur x 0,1

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,212
U2	Prosedur	3,263
U3	Waktu Pelayanan	3,313
U4	Biaya/Tarif	3,929
U5	Produk Layanan	3,394
U6	Kompetensi Pelaksana	3,202
U7	Perilaku Pelaksana	3,232
U8	Penanganan Pengaduan	3,242
U9	Sarana dan Prasarana	3,283
U10	Kemudahan	3,283

IKM UNIT PELAYANAN (Hasil Konversi) : 83,38 = BAIK

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,31 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,30

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



PEMERINTAH PROVINSI PAPUA SELATAN
**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Kampung Timur Ruko No 5-6 | Email : dpmpstsp@papuaselatan.go.id

PENGUMUMAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan ini diumumkan hasil survei indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan Triwulan I Tahun 2025 Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik DPMPSTSP sebagai berikut:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI PAPUA SELATAN
TRIWULAN I TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
<h1>83,38</h1> <p>BAIK</p>	<p>Jumlah : 99 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L : 78 Orang P : 21 Orang</p> <p>Pendidikan : SD : 0 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMP : 4 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMA : 78 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">D3 : 0 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 : 10 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 : 1 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S3 : 0 Orang</p> <p>Periode : Januari - Maret 2025</p>

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

Merauke, 14 April 2025
KEPALA DINAS,

PETRUS ASSEM, S.Sos, MM
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 19760902 200212 1 005



PEMERINTAH PROVINSI PAPUA SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Kampung Timur Ruko 5-6, Merauke-Papua Selatan, Kode Pos 99613

No.:

Tanggal:

DATA RESPONDEN

Nama		Paraf/Tanda Tangan
Tanggal Lahir		
No. HP		
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-Laki	<input type="radio"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SLTP <input type="radio"/> SLTA	<input type="radio"/> SARJANA <input type="radio"/> DIPLOMA <input type="radio"/> PASCASARJANA
Pekerjaan	<input type="radio"/> PNS/TNI/POLRI <input type="radio"/> Swasta <input type="radio"/> Wirausaha	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Lainnya
Jenis layanan yang diterima: (Rekomendasi, Perizinan dll)		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (pilih salah satu jawaban)

No.	Pertanyaan	No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. <input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai	6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. <input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah	7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. <input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat	8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. <input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan <input type="radio"/> Tidak mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis	9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. <input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. <input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai	10.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan efektivitas aplikasi OSS untuk mendapatkan layanan perizinan yang diajukan? <input type="radio"/> Tidak mudah digunakan dan tidak efektif <input type="radio"/> Kurang mudah digunakan dan kurang efektif <input type="radio"/> Cukup mudah digunakan dan efektif <input type="radio"/> Sangat mudah digunakan dan efektif

KRITIK/SARAN SAUDARA TERHADAP

A. JENIS PELAYANAN

B. PETUGAS PELAYANAN FRONT OFFICE