



**LAPORAN HASIL EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

TRIWULAN II (Dua) TAHUN 2020

Tanggal : Juli 2020

Oleh :

**Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan
Layanan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020

**EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Berdasarkan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 150 responden (perusahaan/personal yang mengurus perizinan/non perizinan di PTSP Provinsi Sumatera Selatan) di dapatkan hasil evaluasi sebagai berikut :

1. Kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanan
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan **tidak sesuai**, yang menjawab **kurang sesuai** 16 responden (10,67%), yang menjawab **sesuai** 74 responden (49,33 %) menjawab **sangat sesuai** 60 responden (40 %).
2. Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil : 1 responden (0,67 %) menjawab **tidak mudah** , 30 responden (20 %) menjawab **kurang mudah** , 69 responden (46 %) menjawab **mudah**, dan 50 responden (33,33 %) menjawab **sangat mudah**.
3. Kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan.
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan **tidak cepat**, 22 responden (14,67 %) menjawab **kurang cepat**, 78 responden (52 %) menjawab **cepat**, dan 50 responden (33,33 %) menjawab bahwa kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggaraan pelayanan **sangat cepat**.
4. Kewajaran tidak adanya biaya dalam produk pelayanan.
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden dengan tidak adanya biaya pada produk pelayanan, tidak ada responden yang menjawab **tidak wajar**, 16 responden (10,67 %) menjawab **kurang wajar**, 74 responden (49,33 %) menjawab **wajar** dan 60 responden (40 %) menjawab **sangat wajar**.
5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau permintaan awal pelanggan.
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau permintaan awal pelanggan **tidak sesuai**, 11 responden (7,33%) menjawab **kurang sesuai**, 69 responden (46%) menjawab **sesuai** dan 70 responden (46,67%) menjawab **sangat sesuai** antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau permintaan awal pelanggan.
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan **tidak baik** , 14 responden (9,33%) menjawab bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan **kurang baik** , 70 responden (46,67%) menjawab bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan **baik** dan 66 responden (44%) menjawab bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan **sangat baik**.
7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.
Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan **tidak sopan dan ramah** , 11 responden (7,33%) menjawab **kurang sopan dan ramah** , 66 responden (44%) menjawab **sopan dan ramah** dan 73 responden (48,67 %) menjawab **sangat sopan dan ramah**.

8. Pelayanan penyelenggara yang didapat dengan maklumat pelayanan (Standar pelayanan) yang di tetapkan.

Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa antara pelayanan yang didapat dengan maklumat pelayanan (standar pelayanan) yang ditetapkan **tidak ada**, 23 responden (15,33%) menjawab bahwa kesesuaian antara pelayanan yang didapat dengan maklumat pelayanan (standar pelayanan) yang ditetapkan **ada tetapi tidak diterapkan**, 74 responden (49,33%) menjawab **diterapkan tetapi kurang maksimal**, dan 53 responden (35,33%) menjawab **diterapkan sepenuhnya**.

9. Penanganan terhadap pengaduan keluhan pelanggan.

Dari jawaban kuesioner yang diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab bahwa penanganan terhadap pengaduan yang telah ditetapkan **tidak ada** , 12 responden (8%) menjawab bahwa penanganan terhadap pengaduan yang telah ditetapkan **ada tetapi tidak berfungsi**, 72 responden (48%) menjawab **berfungsi kurang maksimal** dan 66 responden (44%) menjawab bahwa penanganan terhadap pengaduan yang telah ditetapkan **dikelola dengan baik**.

10. Sistem dan Pelayanan Petugas pendampingan OSS.

Dari jawaban kuesioner diberikan responden didapatkan hasil tidak ada responden yang menjawab **tidak baik** , 17 responden (11,33%) menjawab **kurang baik**, 82 responden (54,67%) menjawab **baik** dan 51 responden (34%) menjawab **sangat baik**.

Dari evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat terhadap responden di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatra Selatan , rata-rata responden menyatakan bahwa pelayanan di PTSP Provinsi Sumatra Selatan sudah baik, tidak ada saran perbaikan dari responden . tetapi PTSP akan terus melakukan upaya perbaikan perbaikan baik dari sisi fasilitas kemudahan kepengurusan perizinan dan non perizinan maupun dari sisi kelengkapan fasilitas pelayanan bagi responden.

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sumatera Selatan**



**Dra. Hj. Megaria, M.Si
Pembina Utama Madya (IV/c)
NIP. 196206091983032004**

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Organisasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Sumatera Selatan
 Alamat : Jl. Jend. Sudirman KM. 4,5 No. 90 Palembang 30128
 Telp/Fax : 0711- 411007 / 0711 - 411199

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
8	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3
16	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
17	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2
23	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
28	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
29	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
30	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2
33	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4
36	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
38	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
39	2	1	3	4	2	2	3	3	3	3
40	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
41	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3
42	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
43	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3
44	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
46	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
48	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2
49	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
50	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4
51	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3
52	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3
53	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3
55	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3

56	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
64	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
70	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
76	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3
77	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
78	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
83	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
84	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
89	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3
90	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3
91	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4
92	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3
93	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
94	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
95	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
96	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
101	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
103	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3
104	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	2	4	2	4	2	2	3	4	3
108	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3
109	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
110	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
111	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4
112	2	4	3	3	4	3	4	2	4	2
113	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2
114	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
115	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
116	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
117	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4
118	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4
119	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3

120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
122	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
123	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2
124	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3
125	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4
126	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4
127	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
128	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
129	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
130	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3
131	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3
132	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4
133	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
134	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4
135	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
136	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3
137	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
138	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
139	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3
140	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3
141	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4
142	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2
143	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2
144	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
145	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
146	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
147	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3
148	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
149	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4
150	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3

Σnilai/Unsur	494	468	478	494	509	502	512	480	504	484
NRR / Unsur	3,293	3,120	3,187	3,293	3,393	3,347	3,413	3,200	3,360	3,227
NRR tertbg/unsur	0,366	0,346	0,354	0,366	0,377	0,371	0,379	0,355	0,373	0,358
IKM Unit pelayanan										
*) 3,645										
**) 91,113										

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Kemudahan Prosedur
U2	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
U3	Keberadaan Petugas Pelayanan
U4	Kedisiplinan Petugas
U5	Tanggung Jawab Petugas
U6	Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan
U7	Kecepatan Pelayanan
U8	Keadilan Petugas Pelayanan
U9	Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan
U10	Sistem dan Pelayanan petugas OSS

IKM UNIT PELAYANAN : 91,11

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Keterangan : SANGAT BAIK (A)

Palembang, JULI 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA SELATAN,



Dra. H. MEGARIA, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA / IV.c
19820609 198303 2 004