

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sumatera Barat pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan di Provinsi Sumbar (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada customer/masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Bidang Pelayanan Perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sumatera Barat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "Survey Kepuasan Masyarakat" Di Bidang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Bkpm Dan PPT Provinsi Sumatera Barat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952).

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.pan/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat
9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
10. Surat Gubernur Sumatera Barat No : 065/306/Org-2016 tanggal 14 Maret 2016 perihal permintaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan BKPM dan PPT Prov. Sumbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang

berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan BKPM dan PPT Prov. Sumatera Barat, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan perizinan/non perizinan kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan kredibel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 03 Januari 2016 dan berakhir pada tanggal 30 Desember 2016, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan,

yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan permohonan yang diajukan dari 15 sektor Perizinan dan Non Perizinan yang telah dilimpahkan kepada BKPM dan PPT Prov. Sumbar, dengan komposisi penetapan jumlah sasaran responden sebagai berikut:

- Responden diambil dari masing-masing Sektor Terkait. Adapun sasaran respondennya pemohon perizinan dan non perizinan di BKPM dan PPT Prov. Sumbar.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data digali dari Kuisoner yang disebarkan di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, wawancara dan melalui telepon.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan 12 Bulan, mulai tanggal 03 Januari 2016 sampai dengan tanggal 30 Desember 2016.

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKM-nya. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung survey kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1) \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2) \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3) \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016

4. Hasil Penyusunan SKM

Dari responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur BKPM dan PPT Sumbar, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA (NRR)
U1	Prosedur pelayanan	3.17
U2	Persyaratan pelayanan	3.11
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.15
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.29
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.21
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.21
U7	Kecepatan pelayanan	3.05
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.16
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.25
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.38
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.25
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.93
U13	Kenyamanan lingkungan	3.50
U14	Keamanan pelayanan	3.15

Data selengkapnya pada Lampiran 1.

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata per unsur

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek Survey Kepuasan Masyarakat, nilai

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016

persepsinya di atas angka 3 (tiga), kecuali pada unsur 12 berupa kepastian jadwal pelayanan. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai SKM Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan diperoleh angka 79.55 Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.pan/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

- b. Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) 79,55 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan Bidang

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah “BAIK” dan jika dibandingkan dengan nilai SKM Tahun 2015 dengan nilai 78,89 dengan demikian ada peningkatan sebanyak 0,66

B. PERMASALAHAN

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan survey *SKM* di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan ada beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat/responden kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
2. Petugas kurang independen dan belum berpengalaman.
3. Masih adanya anggapan di masyarakat pemohon perizinan dan non perizinan, apabila mengadukan permasalahan pelayanan secara tertulis, nantinya pelayanan terhadap mereka akan didiskriminasikan atau ditambah persulit dalam pelayanan.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey `SKM`.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

2. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya obyektifitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
- petugas survey di Front Office Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan belum pernah ditatar sehingga kurang mampu menjalankan tupoksinya.
- Tidak adanya dukungan dana untuk pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat ini baik melalui APBD dan APBN.
- Kompetensi petugas masih kurang sehingga dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap mutu layanan.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya dianggarkan untuk pendanaan survey kepuasan masyarakat ini dalam APBD BKPM dan PPT Sumatera Barat Tahun 2017, dan dapat dibentuknya TIM Survey Kepuasan Masyarakat dengan melibatkan Tim Independen dari Luar, misalnya Lembaga Pengabdian Masyarakat yang terdapat pada Perguruan Tinggi yang berkolaborasi dengan Tim SKM dari BKPM dan PPT Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk meningkatkan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di BKPM dan PPT Provinsi Sumatera Barat, adanya 3 Fokus perbaikan pelayanan, yaitu :

- a. Waktu Pelayanan.

Dari 14 unsur penilaian, waktu pelayanan ini mendapat nilai rata-rata terendah yaitu : 2,93, maka dalam proses perizinan dan non perizinan, masyarakat mengharapkan percepatan proses pelayanan atau sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP), untuk hal ini direkomendasikan beberapa hal :

- Pemanfaatan IT agar masyarakat dapat mengetahui prosedur dan persyaratan perizinan tanpa harus ke BKPM dan PPT Sumbar.
- Pemanfaatan IT untuk *submit* dokumen perizinan secara online. Masyarakat akan mendapatkan verifikasi melalui email jika dokumen sudah siap dan disetujui, dan hanya sekali datang ke kantorr BKPM dan PPT Provinsi Sumbar untuk menunjukkan dokumen asli dan mengambil hasil/dokumen yang dibutuhkannya.

- o Dapat bekerjasama dengan BKPM Republik Indonesia dengan penggunaan Aplikasi Pelayanan *tracking system* sehingga dengan adanya aplikasi tersebut `posisi surat customer` dapat dikontrol dengan internet.

b. Perilaku Pelayanan.

Diharapkan peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

c. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media seperti : media cetak dan elektronik.

3. Perlunya diadakan sosialisasi Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.pan/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat tentang pentingnya survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
4. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
5. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey `SKM`.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama \pm 12 (dua belas) bulan dimulai tanggal 03 Januari 2016 dan berakhir tanggal 30 Desember 2016 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai SKM Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan BKPM dan PPT Prov. Sumbar setelah dikonversikan (78,89) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan BKPM dan PPT Prov. Sumbar adalah baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya BKPM dan PPT Provinsi Sumatera Barat diharapkan membentuk Tim Survey

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016

Kepuasan Masyarakat atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survey SKM di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan BKPM dan PPT Provinsi Sumbar. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey SKM yang betul-betul valid dan akuntabel, dimana untuk pelaksanaan kegiatannya Tahun 2017 dapat dianggarkan untuk kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini pada APBD atau DPA BKPM dan PPT Sumbar.

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
No. Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umurtahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta / Usahawan 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*) 1 2 3 4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	P*) 1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan a. Selalu tidak sesuai b. Kadang - kadang sesuai c. Banyak sesuaianya d. Selalu sesuai	1 2 3 4
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. Kadang - kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Terpadu Satu Pintu
ALAMAT : Jl. Setia Budi No. 15 Padang
TELEPON : 0751-811341

**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
PROVINSI SUMATERA BARAT
2016**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2016**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu kami selaku pimpinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu berupaya menyajikan Survey Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di BKPM DAN PPT PROVINSI SUMBAR kepada masyarakat. Survey tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan BKPM dan PPT Prov. Sumbar.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan survey kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Padang, Desember 2016

KEPALA BKPM DAN PPT PROV. SUMBAR

Maswar Dedi, A.P.M.Si

Pembina Tingkat I NIP. 19740618 199311 1 001

