

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENYELENGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DI BIDANG PENANAMAN MODAL**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

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 Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan PTSP di bidang Penanaman Modal kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

..... 20....

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S – 1 3. SLTA 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini?</p> <p>a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</p> <p>a. Selalu Tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?</p> <p>a. Selalu Tidak tepat b. Kadang – kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</p> <p>a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Selalu aman</p>	<p>1 2 3 4</p>

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Cara Manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) nama jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/*Fax*.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur pelayanan s.d. U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U1 sd U14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing – masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata – rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata – rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing – masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata – rata tertimbang).
8. *) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.
9. **) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL,

ttd

GITA IRAWAN WIRJAWAN