

LAMPIRAN PERTANYAAN

1. KINERJA

a. *Input* (masukan)

Bagaimana sumberdaya yang ada pada dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu untuk saat ini (SDM, dana)?

b. *Process* (proses)

Bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan disini? Apakah sudah menerapkan sistem satu pintu?

c. *Output* (keluaran)

1. Apa saja *output* yang dihasilkan/diperoleh oleh *input* dalam melaksanakan tugasnya?

2. Seperti apa penetapan kinerja tahun 2016 dan 2017 pada dinas ini?

d. *Outcome* (hasil)

Apakah *output* yang diperoleh memberikan efek langsung dalam jangka menengah pada Dinas ini?

2. PELAYANAN

a. Kesederhanaan

Bagaimana prosedur/langkah-langkah untuk mengurus perizinan?

b. Kejelasan

1. Apakah persyaratan secara teknis dan administratif serta biaya dalam mengurus perizinan dapat diketahui dengan mudah? Bagaimana caranya?

2. Berapa biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mengurus surat izin?

c. Kepastian Waktu

1. Berapa estimasi waktu yang diperlukan dalam mengurus perizinan?

2. Apakah waktu dalam penyelesaian perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

d. Akurasi

Apakah pernah terdapat complain dari masyarakat terkait dokumen yang mereka terima? jika ada, bagaimana cara mengatasinya dan berapa estimasi waktu yang diperlukan agar masyarakat mendapat dokumen yang baru dan benar?

e. Keamanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah proses dan produk yang diterima masyarakat mendapatkan rasa aman dan kepastian hukum?

f. Tanggungjawab

Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pimpinan penyelenggara pelayanan di Dinas ini dalam menyelesaikan setiap keluhan/permasalahan selama masa pelayanan?

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia disini? apakah sudah terpenuhi secara lengkap?

h. Kemudahan Akses

Apakah masyarakat dapat mengakses segala macam bentuk informasi yang diperlukan dengan mudah? Bagaimana caranya?

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

1. Apakah jam buka kantor selalu tepat waktu?
2. Apakah pegawai disini memiliki sikap disiplin, sopan, dan ramah?

j. Kenyamanan

Dalam memberikan rasa aman terhadap masyarakat, fasilitas apa yang bapak berikan/sediakan?

3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan sehingga mempengaruhi kinerja?

4. Faktor apa yang menjadi pendukung dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja?

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN TAHUN

DATA SKM									
NO.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai / Unsur									
NRR / Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR Tertimbang / Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IKM Unit Pelayanan	0 (Tidak Baik)								

DATA SKM TAHUN 2017									
NO.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	4	3	4	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3
9	2	2	3	3	3	3	4	2	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	3
11	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	4	4	3	4	4	3
19	3	3	2	4	3	3	4	4	3
20	3	4	4	3	3	4	3	3	3

21	3	4	3	3	4	4	4	3	4
22	3	2	3	3	3	4	4	4	4
23	4	3	3	4	3	3	3	2	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	3	2	4	3	2	4	3	2
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	3	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	4	3	3	4	4	4	3
30	3	4	4	4	3	4	3	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	2
38	4	4	3	3	4	3	4	3	4
39	4	3	4	4	3	3	4	4	3
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	4	3	3	3	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	3	3	4	3	4
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	4	4	4	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	4	3	3	3	4	4	4	3	3

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	4	3	3	4	4
54	3	2	1	4	4	4	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	2	4	3	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	3	4	3	3	4	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	3	3	4	3	4
63	3	3	4	4	3	3	4	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	4	4	3	3	4	3
67	3	4	3	4	3	3	4	3	3
68	3	3	4	4	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	3	4	3	3	4
70	3	4	4	4	3	4	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3
73	4	4	4	4	4	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	4	3	4	4	4
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	3	4	4	3	3	4
80	3	3	3	3	4	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	4	3	4	4	4	3	3

83	3	3	4	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	3	3	4	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	3	3	3	3	4	4
93	3	3	4	3	4	3	4	3	4
94	4	3	3	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	4	4	3	4
97	4	3	3	4	3	3	4	3	3
98	3	3	3	3	3	4	3	4	3
99	3	3	3	3	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	4	4	4
101	3	3	3	4	4	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	4	3	3	3	3	3
104	3	4	3	3	4	3	3	3	4
105	3	3	4	3	3	3	3	3	3
106	3	3	4	4	3	3	3	3	3
107	3	4	3	4	3	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	4	3	3	3
109	4	3	3	4	4	3	4	3	3
110	3	3	3	3	4	3	3	3	3
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	3	3	3	4	4	4	4	4
113	3	4	3	4	3	3	4	3	3

114	3	3	3	4	3	4	4	3	4
115	2	3	3	4	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	4	3	4	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	4	3	2	4	3	4	4	4	4
120	3	3	4	3	4	3	3	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	4	3	3	3
125	4	3	2	4	3	4	4	2	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	2	3	3	4	4	4
131	4	4	3	4	3	4	4	3	4
132	3	4	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	4	4	3	3	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4

145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	4	3	4	3	4	4	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	4	4	3	3	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	3	3	3	3	2	2
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	4	4	3	4	4	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	4	3	3	3	3	4	3	3
163	3	3	2	4	3	2	3	2	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Nilai / Unsur	554	552	554	574	557	563	581	551	566
NRR / Unsur	3.34	3.33	3.34	3.46	3.36	3.39	3.5	3.32	3.41
NRR Tertimbang / Unsur	0.37	0.37	0.37	0.38	0.37	0.37	0.39	0.37	0.38
IKM Unit Pelayanan	84.25 (Sangat Baik)								