



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(IKM)

TAHUN
2021

DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU, TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA
(DPMPTSPPTK)

KABUPATEN BALANGAN

3. U1 Persyaratan
4. U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Unsur pelayanan tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

5. Nilai Indeks Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kabupaten Balangan adalah **88.34** setelah di konversi, dengan nilai mutu pelayanan **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.
6. Secara keseluruhan nilai IKM ini terlihat dari nilai unsur pelayanan tidak ada yang baik, kurang baik atau tidak baik, hanya saja perlu dipertahankan sehingga dapat tetap memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.
7. Ruang pelayanan telah sesuai dengan standar kenyamanan dan fasilitas ruang pelayanan, telah terdapat ruang laktasi, ruang bermain anak, ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang baik, ruang membaca, dan plakat-plakat informasi mengenai pelayanan, air minum gratis, serta telah dilengkapi dengan fasilitas disabilitas seperti ram dan handling.

4.2. SARAN

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
2. Kinerja personil petugas pelayanan sebaiknya dipertahankan dengan melakukan pelatihan atau penataran dalam hal pelayanan personil sehingga dapat meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan.

HASIL EVALUASI

4.1. KESIMPULAN

Maka dari hasil analisis data dapat diketahui :

1. Berikut peringkat unsur pelayanan berdasar nilai rata – rata kualitas pelayanan, mulai dari yang paling tinggi ke paling rendah :

Tabel 4.1. Kualitas Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U9	Sarana dan Prasarana	3,92	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,60	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	3,56	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,52	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	Baik
U1	Persyaratan	3,48	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,47	Baik

Sumber : Analisis Data Kuisioner 2021 DPMPTSPPTK

2. Unsur pelayanan dengan nilai Sangat Baik adalah sebagai berikut :

1. U9 Sarana dan Prasarana.
2. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3. U4 Biaya / Tarif
4. U6 Kompetensi Pelaksana
5. U7 Perilaku Pelaksana

Unsur pelayanan dengan nilai Baik adalah sebagai berikut :

1. U3 Waktu Penyelesaian
2. U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan