

ATTACHMENT

Questionnaire: Factors Influencing Citizen Satisfaction in Getting Public Service in The Investment and One-Stop Service Agency of Tanah Bumbu Regency.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN PUBLIK (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Bumbu)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin (L/ P) :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan Utama :(Pilih salah satu jawaban dibawah ini)

PNS/TNI/POLRI	Pekerja Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
---------------	----------------	------------	-------------------	---------

PETUNJUK

Anda di mohon untuk memberikan jawaban (*melingkari pilihan skor angka*) sesuai keadaan yang anda alami secara objektif selama mendapatkan sistem pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tanah Bumbu.

STS = Sangat Tidak Setuju; **TS** = Tidak Setuju; **N** = Netral; **S** = Setuju; **ST** = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Y)						
1	Saya puas dengan kesederhanaan layanan terkait prosedur dan persyaratan layanan	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan keterbukaan layanan terkait penginformasian instrument layanan secara terbuka	1	2	3	4	5
3	Saya puas dengan efisiensi layanan terkait syarat yang mudah dan cepat dipenuhi	1	2	3	4	5
4	Saya puas dengan layanan yang ekonomis , yaitu kewajaran biaya layanan	1	2	3	4	5
5	Saya puas dengan keadilan yang merata atas layanan	1	2	3	4	5
6	Saya puas dengan ketepatan waktu layanan yang sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
Faktor Kesadaran (X₁)						
7	Petugas sadar akan posisi sebagai abdi masyarakat	1	2	3	4	5

8	Petugas bersikap tulus dan sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat	1	2	3	4	5
9	Petugas memperlakukan pemohon dengan baik dan sopan	1	2	3	4	5
10	Petugas memperhatikan dan memprioritaskan kepentingan masyarakat	1	2	3	4	5
Faktor Aturan (X₂)						
11	Peraturan yang ada dirasa baik	1	2	3	4	5
12	Petugas paham akan aturan yang berlaku	1	2	3	4	5
Faktor Organisasi (X₃)						
13	Adanya koordinasi yang baik antara dinas PMPTSP dengan SKPD lain yang bersangkutan sehingga penerbitan perizinan sesuai jadwal	1	2	3	4	5
14	Antar pegawai bekerjasama dengan baik dalam melayani	1	2	3	4	5
15	Petugas selalu bertanggung jawab akan tugasnya masing-masing					
16	Petugas paham akan tugas sesuai fungsinya masing-masing	1	2	3	4	5
Faktor Pendapatan (X₄)						
17	Pelaksanaan bebas dari tindakan Pungli dan calo	1	2	3	4	5
Faktor Kemampuan-Keterampilan (X₅)						
18	Petugas memiliki gaya bahasa yang sopan dan benar	1	2	3	4	5
19	Petugas dapat mengoperasikan sistem layanan online	1	2	3	4	5
20	Petugas memiliki pemahaman yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pengguna layanan	1	2	3	4	5
21	Petugas dapat memberikan penyelesaian/solusi untuk setiap aduan yang disampaikan	1	2	3	4	5
Faktor Sarana Pelayanan (X₆)						
22	Sarana umum yang memadai: bangunan pelayanan, ruang pelayanan, dll	1	2	3	4	5
23	Kelengkapan peralatan kerja memadai	1	2	3	4	5
24	Tersedianya sarana pengaduan yang memadai (website/call center/email, dll)	1	2	3	4	5
25	Tersedianya sarana informasi pelayanan yang memadai (papan informasi, website, dll)	1	2	3	4	5



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Dharma Praja Gunung Tinggi Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu Kode Pos 72271
Telp : (0518) 70664 Fax: (0518) 75264 e-mail: dpmp2018@gmail.com,
Provinsi Kalimantan Selatan

Batulicin, 28 Januari 2019

Nomor : 800/ 172 /DPMPTSP/I/2019
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) lembar
Perihal : Memberikan Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sospol
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta (UMY)
di -
Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat dari Dekan Fakultas Sospol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) Nomor: 35/A.2-VIII/I/2019 perihal Ijin Penelitian.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kab. Tanah Bumbu menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Penelitian selama 3 (Tiga) bulan kepada:



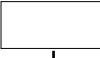
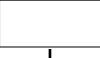
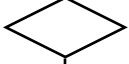

Nama : Indriani Mahbubah
No. Mahasiswa : 20150520307
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
No. Telp. : 082324937777

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.







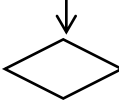

Kepala Dinas,
Sekretaris

Sismanto, S.Pd.M.AP
Pembina Tk.I/ IV.b
NIP. 19650403 199002 1 004


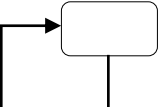


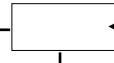
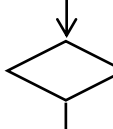
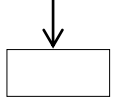

SOP for Licensing and Non-Licensing Services without the Technical Agency Recommendation

No.	 Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Loker (CS&penerima berkas)	Tim Teknis pada DPMPTSP	Kepala Bid. Perizinan dan Non Perizinan	Kepala DPMPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima berkas izin/non izin dari pemohon/user, memeriksa, meneliti kelengkapan dokumen. Dikembalikan apabila tidak lengkap dan mengagendakan pada buku agenda penerimaan apabila dokumen lengkap dan menyerahkan ke tim teknis untuk diproses lebih lanjut.					Berkas izin/non izin	5 menit	Diterimanya berkas izin/non izin	
2.	Memeriksa dan meneliti dokumen izin/non izin dari pemohon sesuai dengan persyaratan izin dan diproses penyetoran draft dokumen, hasil ketikan diverifikasi kemudian diserahkan kepada Kepala Bidang Perizinan dan Non-Perizinan untuk diteliti lebih lanjut.					Berkas izin/non izin	30 menit	Berkas izin, draft dokumen perizinan	Penyetoran draft dokumen perizinan
3.	Meneliti draft dokumen izin yang akan ditetapkan memaraf dan diteruskan untuk penetapan izin oleh Kepala DPMPTSP.					Berkas izin, draft dokumen perizinan	10 menit	Berkas izin, draft dokumen perizinan diparaf	Pemeriksaan dan paraf
4.	Draft dokumen izin diteliti, ditandatangani dan ditetapkan dan diperintahkan kepada petugas loket untuk diserahkan kepada pemohon.					Berkas izin, draft dokumen perizinan diparaf	10 menit	Berkas izin, dokumen perizinan ditandatangani	Penetapan
5.	Berkas dokumen izin yang telah ditetapkan diagendakan dan penyerahan kepada pemohon yang tidak berretribusi, bagi yang berretribusi petugas meminta kepada pemohon untuk menyelesaikan retribusi dan dokumen diserahkan pada petugas pengarsipan dokumen izin dan tembusan kepada SKPD terkait.					Berkas izin, dokumen perizinan ditandatangani	5 menit	Berkas izin, dokumen perizinan ditandatangani	Penyerahan dokumen izin

SOP for Licensing and Non-Licensing Services with the Technical Agency Recommendation

No.	 <i>Uraian Prosedur</i>	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		<i>Petugas Loker (CS&penerima berkas)</i>	<i>Tim Teknis pada Instansi Teknis</i>	<i>Tim Teknis pada DPMPTSP</i>	<i>Kepala Bid. Perizinan dan Non Perizinan</i>	<i>Kepala DPMPTSP</i>	<i>Kelengkapan</i>	<i>Waktu</i>	<i>Output</i>	
1.	Menerima berkas izin/non izin dari pemohon/user, memeriksa, meneliti kelengkapan dokumen. Dikembalikan apabila tidak lengkap dan diterima penerima titipan apabila dokumen lengkap dan diinformasikan sekaligus menyerahkan dokumen kepada instansi teknis untuk diproses lebih lanjut.						Berkas izin/non izin	5 menit	Diterimanya berkas izin/non izin	
2.	Melaksanakan kajian teknis dan mengeluarkan rekomendasi teknis untuk penerbitan izin dan menyerahkan kembali kepada DPMPTSP melalui petugas loket.						Berkas izin/non izin	-	Berkas izin, rekomendasi perizinan	Tinjauan lapangan oleh instansi teknis
3.	Dokumen diperiksa dan setelah lengkap rekomendasi serahkan kembali ke loket untuk proses penebitan izin.						Berkas izin, rekomendasi perizinan	5 menit	Berkas izin, rekomendasi perizinan	Pendaftaran dokumen permohonan izin masuk
4.	Memeriksa dan meneliti dokumen izin/non izin dari pemohon sesuai dengan persyaratan izin dan diproses pengetikan draft dokumen, hasil ketikan diverifikasi kemudian diserahkan kepada Kepala Bidang Perizinan dan Non-Perizinan untuk diteliti lebih lanjut.						Berkas izin, rekomendasi perizinan	10 menit	Berkas izin dan ketikan dokumen izin	Pengetikan dokumen izin
5.	Meneliti draft dokumen izin yang akan ditetapkan memaraf dan diteruskan untuk penetapan izin oleh Kepala DPMPTSP.						Berkas izin dan ketikan dokumen izin	10 menit	Berkas izin, dokumen perizinan diparaf	Pemeriksaan dan paraf
6.	Draft dokumen izin diteliti, ditandatangani dan ditetapkan dan diperintahkan kepada petugas loket untuk diserahkan kepada pemohon.						Berkas izin, dokumen perizinan diparaf	10 menit	Berkas izin, dokumen perizinan di tandatangani	Penetapan
7.	Berkas dok. izin yang telah ditetapkan diagendakan dan penyerahan kepada pemohon yang tanpa retribusi, sedang yang berretribusi petugas meminta kepada pemohon untuk menyelesaikan retribusi dokumen diserahkan setelah pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran retribusi, tembusan dokumen izin dan dokumen pemohon diserahkan pada petugas pengarsipan dokumen izin.						Berkas izin, dokumen perizinan di tandatangani	5 menit	Berkas izin, dokumen perizinan di tandatangani	Penyerahan dokumen izin

SOP for Handling and Follow-Up on Business Complaints

No.	 <i>Uraian Prosedur</i>	<i>Pelaksana</i>					<i>Mutu Baku</i>			<i>Keterangan</i>
		<i>Petugas Loker (Staf Bid. Pengaduan dan Pengendalian)</i>	<i>Kepala Bid. Pengaduan dan Pengendalian</i>	<i>Tim Teknis</i>	<i>Kepala DPMPTSP</i>	<i>Kepala DPMPTSP</i>	<i>Kelengkapan</i>	<i>Waktu</i>	<i>Output</i>	
1.	Menerima berkas pengaduan dari pemohon/user, memeriksa, mengagendakan pada buku agenda dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi oleh pelapor dan ditandatangani oleh pelapor dan diteruskan kepala Bidang Pengaduan dan Pengendalian untuk proses lebih lanjut.						Berkas pengaduan	5 menit	Diterimanya berkas pengaduan	
2.	Mempelajari dokumen dan formulir pengaduan dari pemohon, selanjutnya memerintahkan petugas untuk proses pembahasan lebih lanjut penyelesaian masalah.						Berkas pengaduan	15 menit	Berkas pengaduan dan undangan	
3.	Memproses pengaduan dan mediskusikan untuk tinjauan lapangan bila diperlukan dan hasil pembahasan dibuatkan kesimpulan berupa Berita Acara sebagai konsep keputusan diajukan kepada Kepala Bidang untuk diperiksa.						Berkas pengaduan dan undangan	1 hari	Terperiksa berkas, BA dan laporan	Konsep BA keputusan pengaduan
4.	Memaraf konsep keputusan pengaduan dan selanjutnya diajukan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan persetujuan menjadi dokumen pengaduan.						Konsep BA hasil pembahasan Tim Teknis	15 menit	Konsep BA hasil pembahasan Tim Teknis	Konsep BA hasil pembahasan Tim Teknis
5.	Meneliti konsep dokumen keputusan pengaduan yang sudah di paraf kepala bidang selanjutnya ditetapkan ditandatangani menjadi dokumen pengaduan, untuk disampaikan kepada pelapor dan diarsipkan sebagai dokumen Dinas.						Konsep BA hasil pembahasan Tim Teknis	5menit	Dokumen keputusan pengaduan	Dokumen keputusan pengaduan
6.	Menghubungi pelapor pengaduan melalui media atau telepon bahwa pengaduan telah ditetapkan dan diputuskan oleh Kepala Dinas.						Dokumen keputusan pengaduan	5 menit	Dokumen keputusan pengaduan	Dokumen keputusan pengaduan
7.	Mengagendakan dokumen pengaduan dan disimpan sebagai arsip dokumen Dinas.						Dokumen keputusan pengaduan	5 menit	Dokumen keputusan pengaduan	Dokumen keputusan pengaduan