

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KOTA LANGSA**



**TAHUN 2021
PERIODE I**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

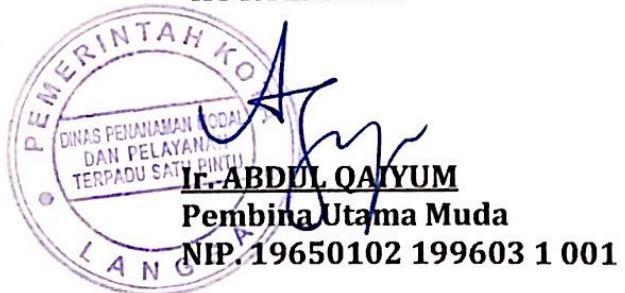
Atas dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kepuasan pelanggan atas suatu layanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima pelanggan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu survei ini salah satunya ditujukan untuk menjembatani kebutuhan pelayanan dari masyarakat sebagai pelanggan.

Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Langsa dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2021, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Langsa, Juni 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LANGSA



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DPMPTSP KOTA LANGSA
BULAN JANUARI - JUNI 2021

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
89.72	

LAYANAN PERIZINAN		
RESPONDEN		
Jumlah	:	100 Orang
Umur	:	< 25 Tahun = 12 Orang 26 s/d 35 Tahun = 44 Orang 36 s/d 50 Tahun = 33 Orang > 50 Tahun = 11 Orang
Jenis Kelamin	:	Laki-laki = 49 Orang Perempuan = 51 Orang
Pendidikan	:	SD = 2 Orang SLTP = 4 Orang SLTA = 61 Orang S1/S2 = 33 Orang
Pekerjaan	:	PNS = 15 Orang TNI = - Orang POLRI = - Orang Swasta = 11 Orang Wira Usaha = 74 Orang Lainnya = - Orang

Periode Survei Bulan jan-jun 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI

