

### 3.5.12 Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMTKPTSP)

#### a. Pengumpulan Data

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah dinas yang bertugas mengurus program pemerintah yang berhubungan dengan penanaman modal dan tenaga kerja.

Tabel 3.179 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal,  
Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Lokasi Survei	Data Bulan	Target Survei	Hasil Survei	Hasil Survei
Dinas PMTKPTSP	September 2018	383	383	100%

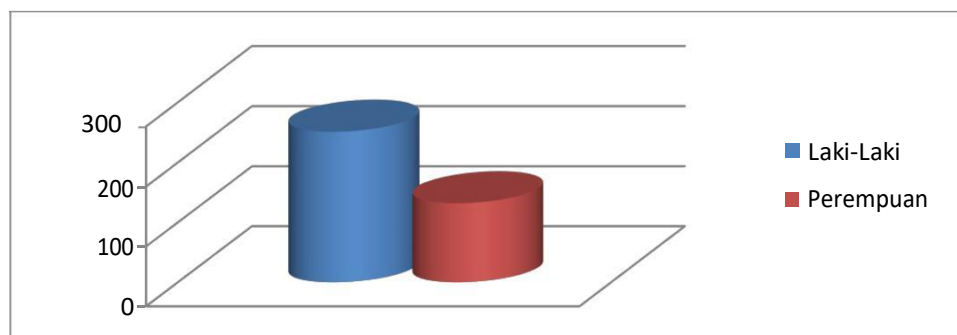


## b. Profil Responden

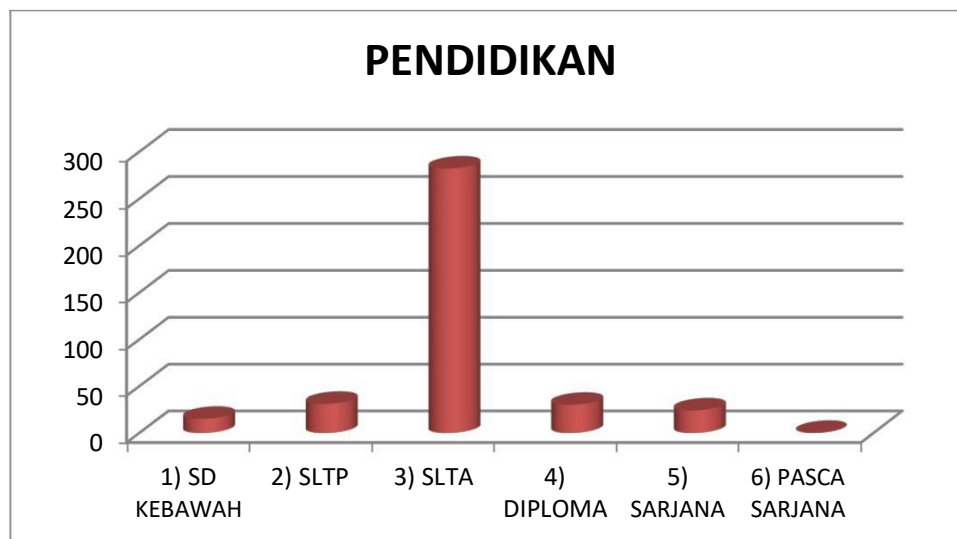
Pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 bulan September dengan jumlah responden sebanyak 383 memiliki karakteristik publik sebagai berikut:

Tabel 3.180  
Presentasi Dominasi Karakteristik Responden di Badan Kesbangpol kota Bontang

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	65,5%
2	Pendidikan Terakhir	SLTA	73,8%
3	Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	42%



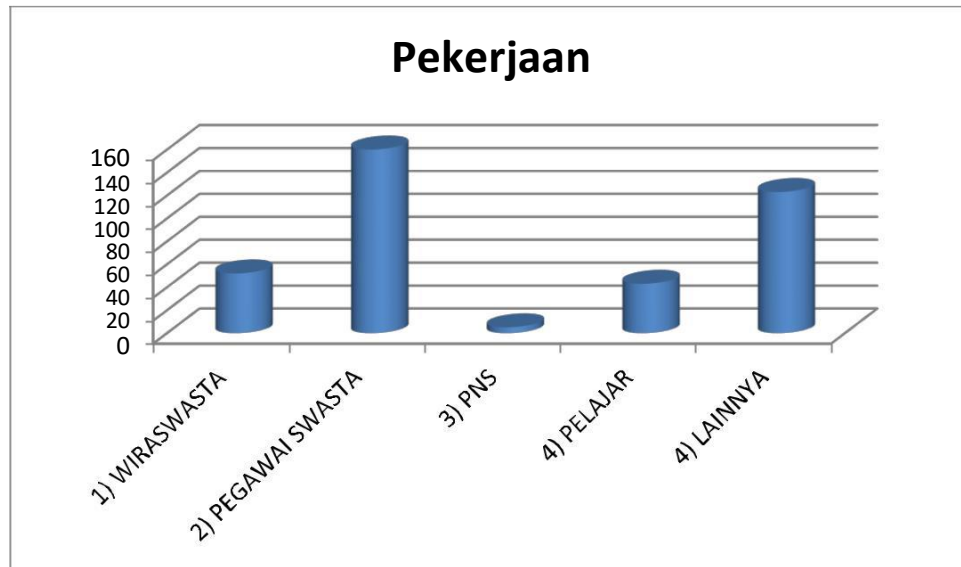
Gambar 3.203 Prosentase Jenis Kelamin



Gambar 3.204 Prosentase Pendidikan Terakhir



**Laporan Akhir**  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Perangkat Daerah dan Unit Kerja Pemerintah Kota Bontang Th 2018



Gambar 3.205 Prosentase Pekerjaan

**c. Hasil Survei Dinas PMTKPTSP**

Tabel. 3.181 Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas PMTKPTSP

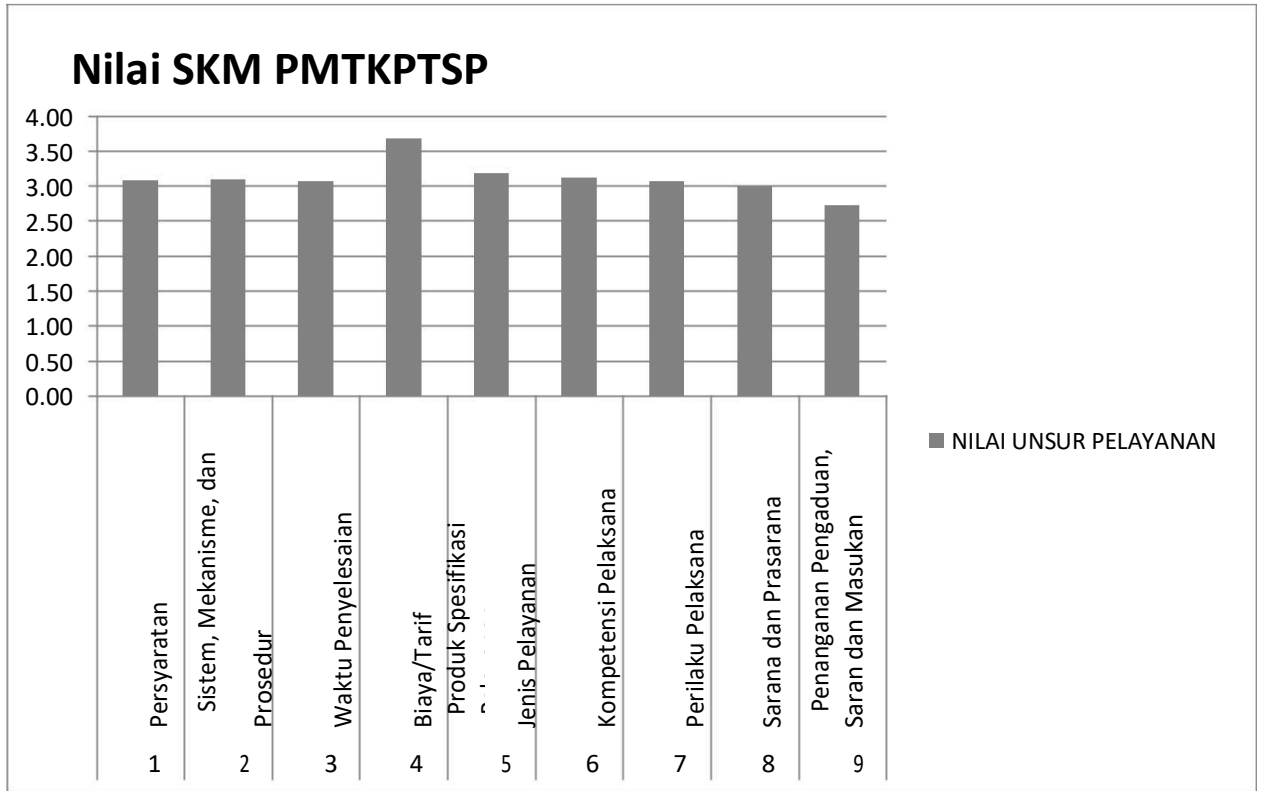
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,08	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,09	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,07	Baik
4	Biaya/Tarif	3,68	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan Jenis Pelayanan	3,19	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,06	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,73	Kurang Baik
<b>NILAI SKM</b>		<b>3,08</b>	
<b>NILAI KONVERSI SKM DINAS PMTKPTSP</b>		<b>77,06</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>B</b>	
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>		<b>BAIK</b>	

Nilai mutu pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah **3,08** dengan nilai konversi mencapai **77,06** serta Kinerja unit pelayanan menyandang nilai **Baik**. Nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut



**Laporan Akhir**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Perangkat Daerah dan Unit Kerja Pemerintah Kota Bontang Th 2018

yaitu terletak pada unsur **Biaya/Tarif** dengan tingkat kualitas pelayanan **Sangat Baik** yaitu **3.67** Sedangkan nilai terendah adalah **2.73** pada unsur ke-9 yaitu **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.**



Gambar. 3.206 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas PMTKPTSP