

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh Semester I Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM adalah 81,13 dengan mutu pelayanan “B” dan Kinerja “BAIK”, dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 81.074 terdapat peningkatan sebesar 0,06%.
2. Responden berjumlah 150 orang, yang melakukan kegiatan pengurusan perizinan terbanyak pada rentang usia produktif yaitu 18 sampai 55 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedang tingkat pendidikan yang terbanyak SLTA dan untuk pekerjaan swasta/wirausaha.
3. Dari 9 unsur pelayanan, terdapat 7 unsur dalam kategori mutu pelayanannya “B” dengan kinerja pelayanan “Baik “ dan 2 unsur dalam kategori mutu pelayanannya “A” dengan kinerja pelayanan “ Sangat Baik “. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai 3 terendah adalah : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Waktu Pelayanan, unsur ini harus mendapat perhatian dan perbaikan kedepannya demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Secara umum keluhan yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan masalah prosedur pelayanan yang masih dianggap berbelit-belit karena belum satu atap dan masih manual serta waktu pelayanan yang belum memuaskan responden serta sarana dan prasarana utama dan penunjang yang masih belum menunjang pelayanan kepada masyarakat.