

Kuesioner SIPT 2019

Dari 875 responden, lebih dari 50% menilai untuk perolehan hak akses di SIPT, kesesuaian persyaratan dengan perizinan, dan kecepatan pelayanan di unit sudah baik. Proses pelayanan perizinan sebagian besar berada di kisaran 3 sampai dengan 5 hari kerja.

Fasilitas untuk tracking document bagi pelaku usaha dinilai lebih dari 99% penting dan sangat penting.

Sebesar 80% responden sudah puas dengan pelayanan perizinan melalui SIPT, namun sejumlah 65% responden pernah melakukan komplain terhadap pelayanan perizinan. Sebanyak 79% responden menilai petugas mampu dalam menyelesaikan komplain yang diberikan. Untuk sarana pengaduan yang dinilai efektif adalah melalui konsultasi langsung sejumlah 35% dan melalui telepon sebesar 44%.

Sejumlah 89% responden menilai user manual yang ada telah sesuai dengan alur perizinan saat ini.

Detail hasil kuesioner seperti pada table berikut:

| Pertanyaan | Score Bobot | | | |
|--|----------------|---------------|----------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mendapatkan Hak Akses Online ? | Tidak Mudah | Kurang Mudah | Mudah | Sangat Mudah |
| | 37 | 80 | 596 | 162 |
| | 4,23 | 9,14 | 68,11 | 18,51 |
| Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? | Tidak Sesuai | Kurang Sesuai | Sesuai | Sangat Sesuai |
| | 11 | 65 | 689 | 110 |
| | 1,26 | 7,43 | 78,74 | 12,57 |
| Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini? | Tidak Cepat | Kurang Cepat | Cepat | Sangat Cepat |
| | 60 | 189 | 519 | 107 |
| | 6,86 | 21,60 | 59,31 | 12,23 |
| Berapa lama yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang sudah diterbitkan? | 1 hari | 2 hari | 3-5 hari | 5 hari |
| | 99 | 165 | 396 | 215 |
| | 11,31 | 18,86 | 45,26 | 24,57 |
| Seberapa penting anda dalam memantau proses perizinan yang anda ajukan (tracking document)? | Kurang Penting | Penting | Sangat Penting | |
| | 1 | 418 | 456 | |
| | 0,11 | 47,77 | 52,11 | |
| Bagaimanakah kepuasan anda dengan adanya fasilitas layanan perizinan online? | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
| | 43 | 124 | 514 | 194 |
| | 4,91 | 14,17 | 58,74 | 22,17 |
| Apakah anda pernah melakukan pengaduan / complain kepada petugas dalam mengurus perijinan ? | Ya | Tidak | | |
| | 301 | 574 | | |
| | 34,4 | 65,6 | | |
| Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam merespon pengaduan anda? | Tidak Mampu | Kurang Mampu | Mampu | Sangat Mampu |
| | 71 | 108 | 568 | 128 |
| | 8,11 | 12,34 | 64,91 | 14,63 |

| | | | | |
|---|--------------|---------------------|---------|---------------|
| Menurut Saudara, media pengaduan yang paling efektif? | Email | Konsultasi langsung | Telepon | |
| | 168 | 314 | 393 | |
| | 19,20 | 35,89 | 44,91 | |
| Menurut Saudara, bagaimana kesesuaian petunjuk penggunaan aplikasi SIPT yang terdapat pada kolom User Manual dengan proses pengajuan hak akses dan perizinan secara online? | Tidak Sesuai | Kurang Sesuai | Sesuai | Sangat Sesuai |
| | 15 | 77 | 666 | 117 |
| | 1,71 | 8,80 | 76,11 | 13,37 |