

Kuesioner Pelaku Usaha

Survey kepuasan pelaku usaha terhadap pelaksanaan perizinan bidang perdagangan dalam negeri dilakukan pada Oktober 2017. Survey dilakukan secara *online* melalui formulir yang disediakan pada aplikasi SIPT, sehingga hanya pelaku usaha yang memiliki hak akses yang dapat mengisi formulir dimaksud.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode skoring pada poin B diatas, maka dapat disimpulkan pada masing-masing butir kuesioner sesuai dengan presentase hasil akhir yaitu :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mendapatkan Hak Akses Online?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 67,29%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 67,29 merupakan kategori **Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 67,29% dari 467 responden berpendapat bahwa mendapatkan Hak Akses Perizinan Online itu Mudah dan tidak ada kesulitan yang berarti bagi user.

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 70,81%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 70,81 merupakan kategori **Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 70,81% dari 465 responden berpendapat bahwa persyaratan yang ditujukan kepada pemohon perizinan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan oleh pemohon perizinan.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 60,12%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 60,12 merupakan kategori **Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 60,12% dari 467 responden berpendapat bahwa kecepatan pelayanan di unit perizinan yang dituju oleh pemohon sudah baik.

4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang sudah diterbitkan?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 78,04%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 78,04 merupakan kategori **Sangat Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 78,04% dari 461 responden berpendapat bahwa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang sudah diterbitkan adalah >5 hari, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu penerbitan perizinan sangat lambat dan tidak sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)*, sehingga perlu untuk ditinjau lebih lanjut.

5. Seberapa penting anda dalam memantau proses perizinan yang anda ajukan (tracking document)?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 88,31%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 88,31 merupakan kategori **Sangat Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 88,31% dari 464 responden berpendapat bahwa proses pemantauan dokumen merupakan hal yang sangat penting bagi pemohon perizinan guna mendapatkan informasi apakah dokumen yang sudah di unggah dapat diterima atau tidak oleh verifikator perizinan, sehingga pemohon berkesimpulan bahwa pemantauan dokumen sangat wajib dilakukan oleh masing-masing pemohon perizinan.

6. Bagaimanakah kepuasan anda dengan adanya fasilitas layanan perizinan online?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 69,13%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 69,13 merupakan kategori **Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 69,13% dari 464 responden berpendapat bahwa fasilitas layanan perizinan yang disediakan sudah cukup baik dan pemohon perizinan sudah puas dengan fasilitas yang sudah disediakan.

7. Apakah anda pernah melakukan pengaduan / complain kepada petugas dalam mengurus perijinan ?

- Dari hasil jawaban responden pada pertanyaan diatas,
 - a. Sebanyak 39,27% dari total 466 responden menjawab 'Ya';
 - b. 60,73% menjawab 'Tidak';
- Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tidak pernah komplain terhadap petugas dalam mengurus perizinan.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam merespon pengaduan anda?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 68,17%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 68,17 merupakan kategori **Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 68,17% dari 450 responden berpendapat bahwa kemampuan petugas sudah cukup cepat dalam merespon pengaduan oleh pemohon perizinan.

9. Menurut Saudara, media pengaduan yang paling efektif?

- Dari hasil jawaban responden pada pertanyaan diatas,
 - a. Sebanyak 42,98% dari total 463 responden menjawab 'konsultasi langsung';
 - b. 34,34% menjawab 'telepon'; dan
 - c. 22,68% menjawab 'e-Mail'.
- Maka, dapat di interpretasikan cenderung lebih menyukai Konsultasi secara langsung daripada 2 pilihan lainnya.

10. Menurut Saudara, bagaimana kesesuaian petunjuk penggunaan aplikasi SIPT yang terdapat pada kolom User Manual dengan proses pengajuan hak akses dan perizinan secara online?

- Dari hasil perhitungan rumus index dapat dihasilkan nilai presentase nya adalah 69,18%, dilihat dari tabel presentase Nilai Hasil Akhir 69,18 merupakan kategori **Setuju**.
- Maka, dapat di interpretasikan sebanyak 69,18% dari 464 responden berpendapat bahwa petunjuk penggunaan aplikasi SIPT (*user manual*) sudah sesuai dengan proses pengajuan hak akses dan perizinan online.