

## Survei SIPT 2020

Pada tahun 2020 terdapat 1107 yang mengisi kuesioner SIPT. Dari responden tersebut memberikan penilaian yang sangat baik untuk kemudahan hak akses, kesesuaian pelayanan, kecepatan pelayanan unit, kepuasan terhadap fasilitas layanan perizinan, dan kesesuaian petunjuk penggunaan.

Lama pemrosesan perizinan antara 3 sampai 5 hari dan 5 hari masih mendominasi dengan perolehan nilai lebih dari 60%.

Responden memberikan penilaian yang hampir berimbang untuk saluran pengaduan favoritnya melalui konsultasi langsung dan dengan telepon.

Detail pertanyaan dan score kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Pertanyaan	Score			
Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mendapatkan Hak Akses Online ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
	43	136	734	194
	3.88%	12.29%	66.31%	17.52%
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
	11	95	852	149
	0.99%	8.58%	76.96%	13.46%
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
	69	244	654	140
	6.23%	22.04%	59.08%	12.65%
Berapa lama yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang sudah diterbitkan?	1 hari	2 hari	3-5 hari	5 hari
	151	280	449	227
	13.64%	25.29%	40.56%	20.51%
Seberapa penting anda dalam memantau proses perizinan yang anda ajukan (tracking document)?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
	4	13	569	521
	0.36%	1.17%	51.40%	47.06%
Bagaimanakah kepuasan anda dengan adanya fasilitas layanan perizinan online?	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
	41	176	650	240
	3.70%	15.90%	58.72%	21.68%
Apakah anda pernah melakukan pengaduan / complain kepada petugas dalam mengurus perijinan ?	Ya	Tidak		
	317	790		
	28.64%	71.36%		

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam merespon pengaduan anda?	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu
	57	152	742	156
	5.15%	13.73%	67.03%	14.09%
Menurut Saudara, media pengaduan yang paling efektif?	Email	Konsultasi langsung	Telepon	
	306	393	408	
	27.64%	35.50%	36.86%	
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
	17	111	848	131
	1.54%	10.03%	76.60%	11.83%