



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Basuki Rahmat No. 76 Gedung Graha Teplan Samarinda 75121,
Telp. (0541) 739614, Fax (0541) 741286, SMS Center & Pengaduan 08115843555
Website : www.dpmpptsp.samarindakota.go.id, email : ptsp.samarinda@gmail.com

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
PERIODE DESEMBER 2020 s/d FEBRUARI 2021

NILAI IKM

87,91

**NAMA LAYANAN : PELAYANAN
TERPADU
SATU PINTU**

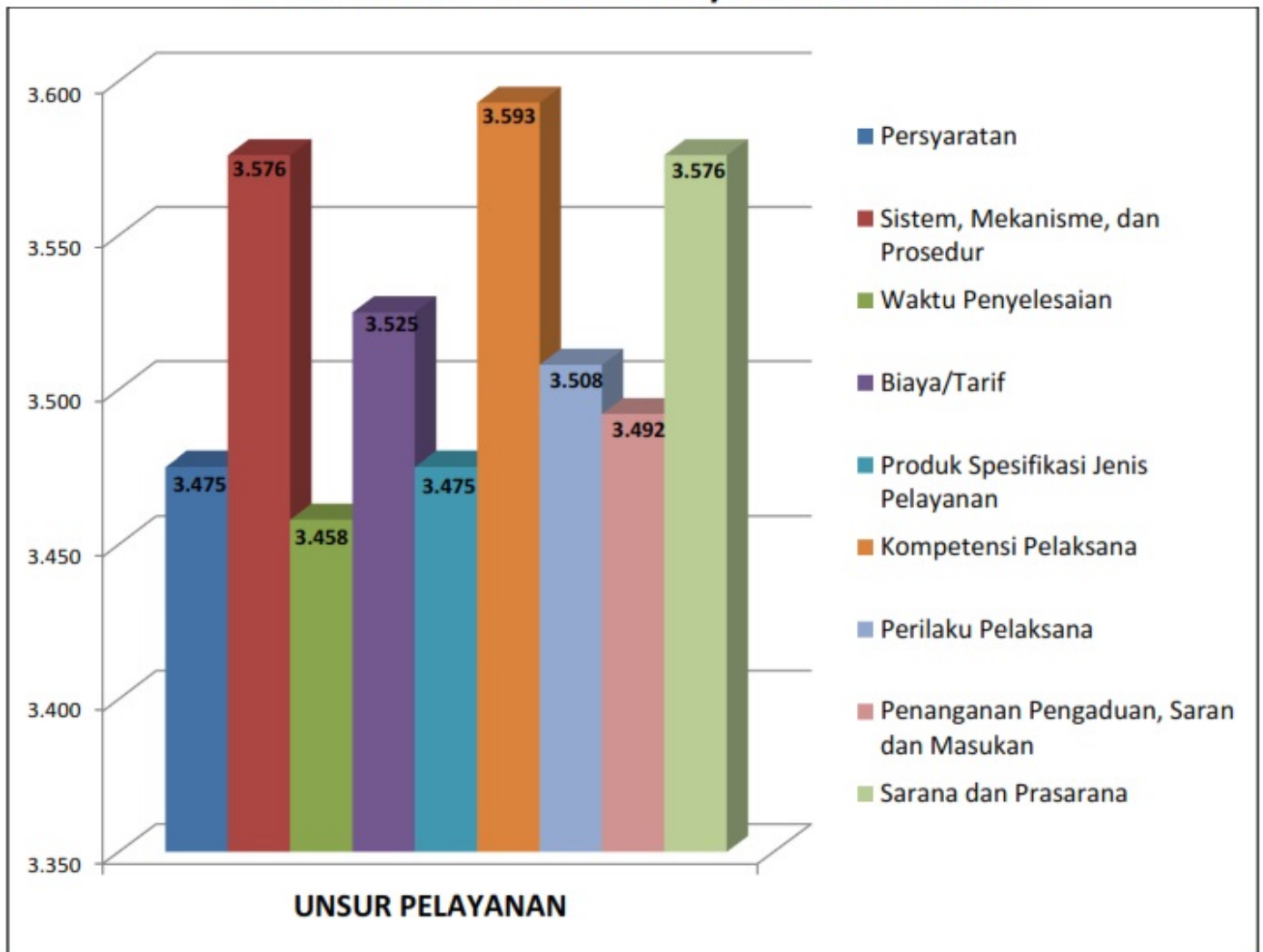
RESPONDEN

Jumlah : 59 Orang
Jenis Kelamin : L = 38 Orang /P = 21 Orang
Pendidikan : SD = 0 Orang
SMP = 0 Orang
SMA = 21 Orang
D III = 3 Orang
S1 = 34 Orang
S2 = 1 Orang

Periode Survei =1-12-2020 s/d 26-2-2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

NILAI RATA-RATA (NRR)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPSTP
PERIODE DESEMBER 2020 s/d FEBRUARI 2021



$$\text{NRR} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{NRR} = 3,516 \times 25$$

$$\text{NRR} = \underline{\underline{87,91}}$$

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
1.	Persyaratan	3.475
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.576
3.	Waktu Penyelesaian	3.458
4.	Biaya/Tarif	3.525
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.475
6.	Kompetensi Pelaksana	3.593
7.	Perilaku Pelaksana	3.508
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.492
9.	Sarana dan Prasarana	3.576



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Basuki Rahmat No. 76 Gedung Graha Teplan Samarinda 75121,
Telp. (0541) 739614, Fax (0541) 741286, SMS Center & Pengaduan 08115843555
Website : www.dpmptsp.samarindakota.go.id, email : ptsp.samarinda@gmail.com

RENCANA TINDAK LANJUT JANJI PERBAIKAN SKM PERIODE DESEMBER 2020 s/d FEBRUARI 2021

No.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)												PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	Waktu Penyelesaian	Perbaikan Waktu Penyelesaian dengan menyesuaikan dengan SOP dan SP yang berlaku			■				■				■		• Bidang Perizinan DPMTSP KS • Bidang Pengawasan dan Pengendalian DPMTSP KS
2.	Persyaratan	Penguatan Monitoring/ Pengawasan dan Pengendalian Persyaratan Pelayanan Perizinan dan non Perizinan sesuai dengan SOP dan SP yang berlaku.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	• Bidang Perizinan DPMTSP KS • Bidang Pengawasan dan Pengendalian DPMTSP KS



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Basuki Rahmat No. 76 Gedung Graha Teplan Samarinda 75121,
Telp. (0541) 739614, Fax (0541) 741286, SMS Center & Pengaduan 08115843555
Website : www.dpmpmsp.samarindakota.go.id, email : ptsp.samarinda@gmail.com

JANJI PERBAIKAN PELAYANAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Samarinda dengan ini berjanji bersama seluruh staf / pegawai akan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada saat ini mencapai kualifikasi “**B**” dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar **87,91** Untuk itu kami berjanji :

1. Melakukan Perbaikan Waktu Penyelesaian demi terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.
2. Melakukan Perbaikan Waktu Pelayanan dengan melakukan Penguatan Sistem Monitoring Pengawasan dan Pengendalian terkait Persyaratan Perizinan dan Non Perizinan dengan acuan SOP dan SP yang berlaku.

Demikian janji perbaikan pelayanan ini kami tandatangani, sebagai pedoman untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Samarinda, 15 Maret 2021