



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE I TAHUN 2018



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena belum optimalnya keinginan masyarakat. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam upaya peningkatan kepercayaan masyarakat dan peningkatan akuntabilitas pelayanan publik. Kami mohon kepada semua pihak dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sebagai koreksi untuk perbaikan terus menerus.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan khususnya Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah bekerja keras hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat periode I bulan Januari s/d Maret Tahun 2018. Harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya instansi penyedia layanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan.

Samarinda, April 2018

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Samarinda



Ir.H.Akhmad Maulana, HK, MM.MT

Pembina Tingkat I

Nip. 19590601 199203 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	4
2.1 Ruang Lingkup.....	4
2.2 Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2.1 Menyusun Instrumen Survei	4
2.2.2 Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.....	5
2.2.3 Menentukan Responden.....	6
2.2.4 Melaksanakan Survei	6
2.2.5 Mengolah Hasil Survei	6
2.2.6 Menyajikan dan Melaporkan Hasil	7
BAB III HASIL PENGUKURAN	8
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
4.1. Kesimpulan	12
4.2 Rekomendasi	12
LAMPIRAN	

LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE I TAHUN 2018

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



**Jalan Basuki Rahmat No.78
Gedung Graha Tepian Samarinda 75112
Telp. (0541)739614, Fax. (0541)741286
SMS Center/SMS Pengaduan : 08115843555
Web : www.bpptsp.samarindakota.go.id
Email : ptsp.samarinda@gmail.com**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah, lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah Satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Laporan SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Tuntutan di era otonomi daerah dalam rangka Reformasi Birokrasi sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Oleh karena itu, pada tahun 2018 ini Tim Survey dan Pengolah Data SKM DPMPTSP Kota Samarinda terus melakukan Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negara Sipil.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan

- Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
 12. Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.
 13. Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.4 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Tersedianya data mengenai perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Kegiatan tersebut berlangsung pada Periode Januari hingga Maret Tahun 2018 terhadap seluruh bidang Pelayanan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Samarinda dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan, Pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survey;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.2.1 Menyusun instrumen survei

Adapun aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melakukan konsultasi dan bimbingan ke Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara.
 - b. Rapat Internal secara berkala oleh tim Survey Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk pembahasan hasil survey dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat serta menyusun jadwal pengumpulan data.
 - c. Rapat Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahap untuk pembahasan mengenai kendala-kendala di lapangan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan *Briefing* kepada para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
- a) Penyiapan Bahan
1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan

pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Penetapan Jumlah Responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Samarinda dengan menentukan besaran sampel dan populasi dari Tabel Sampel *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341

80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

2.2.3 Menentukan Responden

Adapun jumlah Populasi (N) adalah jumlah seluruh pengguna layanan berdasarkan rekapitulasi produk layanan yang telah diterbitkan pada periode Januari hingga Maret 2018 yaitu sebanyak 2200 (dua ribu dua ratus), sehingga dapat ditentukan jumlah Sampel (n) sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) responden. Responden dipilih secara acak dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

2.2.4 Melaksanakan Survei

Survei diawali dengan pengumpulan data yaitu dengan memberikan kuesioner secara acak kepada masyarakat yang menerima layanan dan dijadikan sebagai responden dengan jumlah sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) orang selama 3 (tiga) bulan pada seluruh jenis pelayanan di DPMPTSP Kota Samarinda.

2.2.5 Mengolah hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.6 Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan sebagai dokumen yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan DPMPTSP Kota Samarinda dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Laporan yang disusun dari hasil survei akan diumumkan kepada masyarakat dan dilaporkan kepada Kepala Daerah dan ke kementerian Pusat sebagai evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Setelah mengevaluasi hasil laporan yang tersusun maka akan dilakukan upaya-upaya perbaikan atas unsur-unsur apa saja yang masih kurang, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (327 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dari bulan Januari 2018 sampai dengan bulan Maret 2018, dengan menetapkan responden dari pengguna pelayanan. Diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

NRR (Nilai Rata-Rata) Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan yang diterima yakni :

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

$$SKM = SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

$$SKM = 3,751 \times 25$$

$$SKM = \mathbf{93,78}$$

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diterima untuk Seluruh layanan perizinan yang telah dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan telah dicapai 327 responden maka dapat dilakukan perhitungan. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap jenis pelayanan yang telah mencapai 327 responden maka diperoleh hasil skor rata-rata Indeks **Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) : 93,78**. Dengan angka Indeks sebesar 93,78 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100.

Berdasarkan hasil laporan SKM yang telah dilakukan sebelumnya kinerja unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda selalu berada dalam mutu pelayanan sangat baik. Untuk itu kualitas dan mutu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga semakin baik. Selain itu juga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan internal terutama pada SDM yang memberikan pelayanan guna meningkatkan kompetensi dan kualitas Pelayanan sehingga dapat menjadi seperti yang diharapkan oleh masyarakat banyak.

Untuk nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dari seluruh jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, terhitung mulai bulan Januari 2018 sampai dengan bulan Maret 2018, dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 3
 Nilai Rata-rata (NRR) Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
 (SKM) berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	RATA-RATA
1.	Persyaratan	3.835
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.691
3.	Waktu Penyelesaian	3.621
4.	Biaya/Tarif	3.703
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.807
6.	Kompetensi Pelaksana	3.859
7.	Perilaku Pelaksana	3.566
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.743
9.	Sarana dan Prasarana	3.969

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,751 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa kesemua unsur pelayanan memiliki Nilai (NRR) yang SANGAT BAIK dengan nilai (NRR) tertinggi adalah **unsur Sarana dan Prasarana (NRR 3,969)**, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **unsur Perilaku Pelaksana (NRR 3,566)**. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi berdasarkan penilaian responden adalah Sarana dan Prasarana, sedangkan pada unsur Perilaku Pelaksana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata kesemua unsur telah lebih dari 3,250 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda umumnya sangat baik dan masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah walaupun Nilai Rata-Rata semua unsur menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Selain itu, untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat di atas 3,260 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Untuk itu sangat penting untuk dilakukan pembenahan unsur ini guna perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil survey ini kesemua unsur pelayanan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga penilaian

masyarakat atas kinerja pelayanan terus meningkat. Namun demikian, masih ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan yakni :

- a. Perilaku Pelaksana (NRR **3.566**)
- b. Waktu Penyelesaian (NRR **3.621**)

Berdasarkan hasil Indeks SKM yang telah dilakukan secara terus menerus maka dipandang perlu untuk mengadakan beberapa upaya perbaikan kinerja pelayanan perizinan dan Penanaman Modal khususnya kepada **Penataan SDM Aparatur** yang menunjang prinsip-prinsip pelayanan prima dan dapat bekerja dengan hati melayani masyarakat (beradab, tanggap, empati, ikhlas dan selalu berusaha menjadi lebih baik) Bersamaan dengan itu, dalam rangka mewujudkan DPMPTSP sebagai wilayah “birokrat yang bersih dan melayani”, maka sangat penting untuk melakukan evaluasi penempatan Staf yang cocok/sesuai kompetensinya untuk ditempatkan pada *Front Office (FO)*, *Back Office (BO)* dan Lapangan (Staf Teknis).

Hal ini agar dapat mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan yang berorientasi untuk meningkatkan minat dan realisasi Investasi Dunia Usaha pada pembangunan Kota Samarinda menuju Kota Metropolitan dengan percepatan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan berlaku dengan secara prima yang diharapkan berujung kepada capaian akuntabilitas pelayanan publik yang mencakup biaya, waktu, proses dan produk.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **89,41**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah **unsur Sarana dan Prasarana (NRR 3,969)** dan yang dianggap kurang memuaskan adalah **unsur Perilaku Pelaksana (NRR 3,566)**.
- c. Nilai Rata-Rata kesemua unsur telah lebih dari 3,250 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda umumnya sangat baik. Dari 9 unsur pelayanan, ada 2 (dua) unsur yang perlu diperbaiki dan di tingkatkan. Unsur-unsur tersebut adalah :
 1. Perilaku Pelaksana (NRR 3.566)
 2. Waktu Penyelesaian (NRR 3.621)

4.2 Rekomendasi

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan melakukan inovasi-inovasi untuk perbaikan guna meningkatkan kinerja pelayanan untuk beberapa unsur yang rendah.

1. Upaya Peningkatan Unsur Nilai Rata-Rata setiap unit pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa langkah berikut :
 - a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terutama terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Upaya ini dapat dilakukan dengan menanamkan budaya kerja dan etika pelayanan kepada petugas sehingga dapat lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja. Serta perlu diberikan *rewards* atas kinerja pelayanan petugas.
 - c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dalam mengurus perizinan dengan prosedur perizinan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
 - d. Perlu menanamkan kesadaran dan kedisiplinan budaya antri baik kepada petugas maupun kepada masyarakat pengguna Layanan sehingga pemohon dapat dipanggil

- sesuai dengan nomor urut antrian secara adil dan profesional dengan motivasi melayani.
2. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
 3. Berdasarkan hasil Indeks SKM yang telah dilakukan secara terus menerus maka dipandang perlu untuk mengadakan beberapa upaya perbaikan kinerja pelayanan perizinan khususnya kepada **Penataan SDM Aparatur** yang menunjang prinsip-prinsip pelayanan prima dan dapat bekerja dengan hati melayani masyarakat (beradab, tanggap, empati, ikhlas dan selalu berusaha menjadi lebih baik). Agar dapat mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan yang berorientasi untuk meningkatkan minat dan realisasi Investasi Dunia Usaha pada pembangunan Kota Samarinda menuju Kota Metropolitan dengan percepatan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan berlaku dengan secara prima yang diharapkan berujung kepada capaian akuntabilitas pelayanan publik yang mencakup biaya, waktu, proses dan produk.

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	4	3	4	4	4	3	3	4
60	3	3	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	3	4	4	3	4	4
73	4	3	3	3	4	4	3	4	4
74	4	3	3	3	4	4	3	4	4
75	4	3	3	3	4	4	3	4	4
76	4	3	3	3	4	4	3	4	4
77	3	4	4	4	3	3	4	3	4
78	4	3	3	3	4	4	3	4	4
79	4	3	3	3	4	4	3	4	4
80	4	3	3	3	4	4	3	4	4
81	4	3	3	3	4	4	3	4	4
82	4	3	3	3	4	4	3	4	4
83	4	3	3	3	4	4	3	4	4
84	4	3	3	3	4	4	3	4	4
85	4	3	3	3	4	4	3	4	4
86	4	3	3	3	4	4	3	4	4
87	4	3	3	3	4	4	3	4	4
88	4	3	3	3	4	4	3	4	4
89	3	4	4	4	3	3	4	3	4
90	4	3	3	3	4	4	3	4	4
91	4	3	3	3	4	4	3	4	4
92	4	3	3	3	4	4	3	4	4
93	3	4	4	4	3	3	4	3	4
94	4	3	3	3	4	4	3	4	4
95	4	3	3	3	4	4	3	4	4
96	4	3	3	3	4	4	3	4	4
97	4	3	3	3	4	4	3	4	4
98	4	3	3	3	4	4	3	4	4
99	4	3	3	3	4	4	3	4	4
100	4	3	3	3	4	4	3	4	4
101	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	3	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	3	3	4	4	3	4	4
106	3	4	4	4	3	3	4	3	4
107	4	3	3	3	4	4	3	4	4
108	4	3	3	3	4	4	3	4	4
109	4	3	3	3	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	3	4	4	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	3	4	4
114	4	3	3	4	3	4	3	4	4
115	4	3	4	4	3	4	4	3	4
116	4	3	3	3	3	3	4	3	4
117	4	3	3	4	3	4	3	4	4
118	4	3	3	4	3	4	3	4	4
119	4	4	3	4	4	4	4	3	4
120	4	3	3	4	3	4	3	4	4

187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	3	3	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	3	3	3	4	4	3	4	4
200	3	4	4	4	3	3	4	3	4
201	4	3	3	3	4	4	3	4	4
202	4	3	3	3	4	4	3	4	4
203	4	3	3	3	4	4	3	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	3	3	3	4	4	3	4	4
206	4	3	3	3	4	4	3	4	4
207	4	4	3	4	4	4	3	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	3	4	4	3	4	4
210	4	3	3	4	3	4	3	4	4
211	4	3	4	4	3	4	4	3	4
212	4	3	3	3	3	3	4	3	4
213	4	3	3	4	3	4	3	4	4
214	4	3	3	4	3	4	3	4	4
215	4	4	3	4	4	4	4	3	4
216	4	3	3	4	3	4	3	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	4	3	4	3	3	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	4
220	4	4	4	3	4	4	3	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	3	4	3	3	3	4	3	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	4	4	4	4	4	4	2	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	3	3	4	3	4	3
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	2	4	4	4	4	2	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	3	4	4	3	4	3
237	4	4	4	4	4	4	3	4	4
238	4	4	3	4	4	4	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	3	4	4	4	3	3	4
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	4	4	4	3	4	4	4
244	2	4	3	4	4	3	2	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	3	3	3	3	4	4	4	4
248	3	4	3	4	4	4	4	3	4
249	3	3	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	3	3	4
252	4	4	4	3	3	4	3	4	4

253	4	4	4	4	4	4	4	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	3	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	3	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	3	4	4	4	3	3	4
269	3	3	4	3	3	3	3	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	3	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	3	4	4	4	4	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	3	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	3	3	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	3	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	3
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	3	3	4
290	4	3	3	3	4	4	3	4	4
291	4	4	3	4	4	4	4	4	4
292	4	4	3	3	3	3	3	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	3	4	4	4	3	3	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	3	3	3	3	3	3	3
302	4	4	3	4	4	4	4	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	3	3	3	4	4	3	4	4
306	3	4	3	4	4	4	4	3	3
307	4	4	4	3	4	4	4	4	3
308	3	3	3	3	3	4	3	3	4
309	3	3	3	3	3	3	3	3	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	3	3	3	3	3	4
313	4	4	3	4	4	4	2	3	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	3	4	4	3	3	4

319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
321	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
323	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	1254	1207	1184	1211	1245	1262	1166	1224	1298	
NRR / Unsur	3,835	3,691	3,621	3,703	3,807	3,859	3,566	3,743	3,969	
NRR tertbg/ unsur	0,426	0,410	0,402	0,411	0,423	0,428	0,396	0,415	0,441	*)
										3,751
IKM Unit pelayanan										**) 93,781

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masu
U9	Sarana dan Prasarana

IKM UNIT PELAYANAN : 93,78

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99