



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

LAYANAN BIDANG PERIZINAN

LAYANAN BIDANG INVESTASI

LAYANAN BIDANG SEKRETARIAT

LAYANAN BIDANG PROMOSI PENANAMAN MODAL

LAYANAN BIDANG PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN

LAYANAN BIDANG PENGOLAHAN DATA DAN INFORMASI

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Triwulan I



+62 853 62129367

dpmtsp.smd@gmail.com

Gedung Mal Pelayanan Publik, Jalan Pahlawan No.01 Samarinda

KATA PENGANTAR


Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. 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 menjadi keluhan masyarakat karena belum optimalnya keinginan masyarakat. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP 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.

Akhir kata, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak khususnya Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah bekerja keras hingga tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode triwulan I Tahun 2024. Harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya instansi penyedia layanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan.

Samarinda, 04 April 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Jusmanandhiana Alus, S.H, M.Si
Pembina TK. 1 /IV b
NIP. 19711030 199403 1 002

A. LATAR BELAKANG

Sebagai bahan ukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan di Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan Survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap layanan publik yang diberikan oleh penyedia publik dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui media responden.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Ruang lingkup penyusunan SKM meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Hasil Survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga Negara.

B. TUJUAN

Adapun tujuan dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

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.

C. RUANG LINGKUP

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. METODE / TATACARA PENGUKURAN

1. Metode Pengukuran : Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan teknik pengisian kuesioner melalui website
2. Alat ukur : Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
 - Angka 1 mewakili : Tidak baik
 - Angka 2 mewakili : Kurang baik
 - Angka 3 mewakili : Baik
 - Angka 4 mewakili : Sangat Baik
3. Responden : Responden dipilih dari pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.
4. Lokasi Survei : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 3 (Tiga) bulan mulai tanggal 01 Januari s/d 30 Maret 2024.
6. Pengolahan Hasil survey adalah sebagai berikut :
- Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indikator yang telah diberi nilai dengan berskala 4 yaitu :
 - Jawaban Sangat Puas diberi Nilai : 4
 - Jawaban Puas diberi Nilai : 3
 - Jawaban Kurang Puas diberi Nilai : 2
 - Jawaban Tidak Puas diberi Nilai : 1
 - Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang =	Jumlah Bobot		1		= 0,11
	Jumlah Unsur	=	9		

- Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM = Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur	X Nilai Tertimbang
Total Unsur yang terisi	

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :
- Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

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

Pengujian Kualitas data : data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan

kelompok umur, jenis kelamin dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

E. HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor yaitu umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Selain itu, 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:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

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

1 Kode Unsur Pelayanan		1 Predikat Penilaian		1 Formula
Kode	Unsur Pelayanan	Rentang	Predikat	Formula
U1	Persyaratan	25.00 - 64.99	Tidak baik	$JNU = I(U)$
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 76.60	Kurang baik	$NRRT = JNU + n$
U3	Waktu Pelaksanaan	76.61 - 88.30	Baik	$IKM = NRRT \times 0.111$
U4	Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$IKM = I(NRRT) \times 25$
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
U6	Kompetensi Pelaksana			
U7	Perilaku Pelaksana			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
U9	Sarana dan Prasarana			



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **Jalan Pahlawan Samarinda**
No. Telp. : **000**

Periode Data: 01/01/2024 s.d. 31/03/2024

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	27/03/2024	D4/S1	wiraswasta	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	27/03/2024	D4/S1	wiraswasta	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	27/03/2024	D4/S1	wiraswasta	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	27/03/2024	SMA/Sederajat	wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	27/03/2024	D4/S1	wiraswasta	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	27/03/2024	S2	PIHS	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	27/03/2024	S2	Guru/Dosen	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	27/03/2024	D4/S1	PIHS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
10	27/03/2024	D3	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	27/03/2024	D4/S1	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	37	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	45	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
17	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	40	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
20	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	P	48	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	P	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	37	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
24	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	P	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	38	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
26	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	39	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
27	27/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						95	103	99	108	102	101	100	105	104	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.519	3.815	3.667	4	3.778	3.741	3.704	3.889	3.852	
NRR TERTIMBANG						0.391	0.424	0.407	0.444	0.42	0.416	0.412	0.432	0.428	
IKM UNIT PELAYANAN						94.35					Sangat baik				

Jumlah responden 27

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPSTP Kota Samarinda adalah sebesar 94,35 dengan jumlah responden 27 orang dan dalam Kategori Sangat Baik. Selanjutnya dari tabel diatas dijelaskan juga bahwa ada hal-hal unsur yang memiliki nilai terendah dari unsur yang lain yaitu :

1. Unsur **Persyaratan** menjadi unsur terendah yang harus segera diperbaiki dan diberi perhatian khusus. Hal ini dikarenakan persyaratan memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga harus segera ditindaklanjuti.
2. Unsur lainnya yang juga mendapat skor rendah adalah pada unsur **waktu pelaksanaan**. Tidak dapat dipungkiri bahwa walaupun di beberapa proses perizinan telah mengalami digitalisasi namun tetap ada kekurangan yang harus segera diantisipasi seperti kurang maksimalnya jaringan internet terhadap pelaksanaan pelayanan publik atau belum sinerginya aplikasi pada tim teknis.

F. KESIMPULAN

Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sebagai penyedia layanan pembuatan atas perizinan dan non perizinan di Kota Samarinda wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien yang manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh pengguna layanan publik.

Berikut kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan I dari tanggal 01 Januari s/d 30 Maret Tahun 2024.

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif di Pelayanan Perizinan adalah 94,35. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Samarinda Baik sudah memenuhi harapan yaitu mencapai 94,35 (Kategori Sangat Baik).
2. Unsur waktu pelaksanaan, persyaratan dan sistem, mekanisme dan prosedur memiliki nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah dengan memberikan pelayanan terbaik serta menampilkan inovasi terbaru.

Demikian Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan I (01 Januari s/d 30 Maret 2024) dilaksanakan dan dibentuk sebagai sebuah laporan. Dokumen Survei Kepuasan masyarakat (SKM) ini juga dapat dijadikan bahan acuan untuk upaya perbaikan pelayanan pada periode berikutnya dan dilaksanakan secara berkesinambungan terhadap mutu pelayanan publik.