



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 II



+62 853 62129367

dpmtsp.smd@gmail.com

Gedung Mal Pelayanan Publik, Jalan Pahlawan No.01 Samarinda

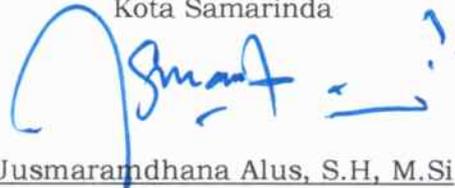
KATA PENGANTAR

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.

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. Dimana saran dan masukan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan dalam rangka perbaikan dan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

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 II 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, 05 Juli 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Samarinda



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

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Dimana jika tidak segera ditangani maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Sehingga harus mendapat perhatian khusus dari penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dimana 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 pemeberi 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 scan barcode.
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 April s/d 30 Juni 2024.
6. Pengolahan Hasil survey adalah sebagai berikut :
 - a. 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
 - b. 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	

- c. 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	

- d. 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 :
- e. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

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.

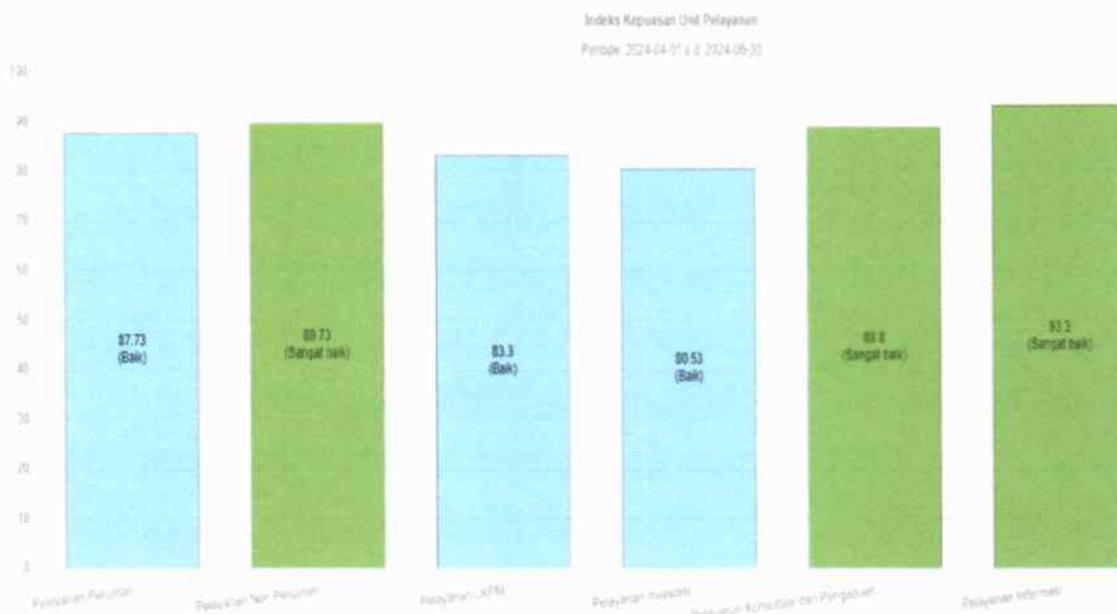
Dimana kemudian hasil yang diukur dari 9 unsur pelayanan seperti Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana akan di analisa serta di evaluasi untuk melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Setelah itu, baru dibuatkan laporan serta dipublikasikan sebagai salah satu syarat dalam keterbukaan informasi publik.

Selain itu, hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Berikut disajikan tabel kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

1 Kode Unsur Pelayanan		1 Predikat Penilaian		1 Formula
Kode	Unsur Pelayanan	Rentang	Predikat	Formula
U1	Penyeratan	25.00 - 64.99	Tidak baik	$I(U) = I(U)$
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 76.50	Kurang baik	$NRR(U) = I(U) + n$
U3	Waktu Pelaksanaan	76.61 - 88.30	Baik	$NRR(U) = NRR(U) + 0.111$
U4	Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$KM = I(NRR(U)) + 25$
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
U6	Kompetensi Pelaksana			
U7	Perilaku Pelaksana			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
U9	Sarana dan Prasarana			

Berikut disajikan tabel hasil survei kepuasan masyarakat yang terdapat dalam aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/> yaitu sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Unit Layanan



Berdasarkan data diatas, maka dapat di analisa bahwa Pelayanan Informasi memiliki skor 93,3 yang artinya memiliki indeks pelayanan tertinggi dibanding unit pelayanan lainnya. Sedangkan yang terendah adalah Pelayanan Investasi yang mendapat skor 80,53. Indeks pada pelayanan investasi juga tidak dapat dikatakan rendah karena telah berkisar di angka 80 yang artinya baik. Namun, tetap harus mendapat perhatian khusus terkait hal tersebut seperti pelayanan terkait peta potensi.



**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: 01/04/2024 s.d. 30/06/2024

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	20/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	20/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	26	3	3	3	4	2	3	3	3	3
3	20/06/2024	S2	Wiraswasta	L	40	3	3	3	4	2	3	3	3	3
4	20/06/2024	S2	Dokter	L	42	3	3	3	4	2	3	3	2	3
5	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	20/06/2024	S2	Wiraswasta	L	45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	20/06/2024	D4/S1	PNS	P	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	20/06/2024	S2	Lainnya	P	37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	20/06/2024	D4/S1	PNS	L	40	3	3	3	4	2	3	3	3	3
11	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	20/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	20/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	20/06/2024	S2	Lainnya	P	40	3	3	4	3	4	4	4	4	3
15	20/06/2024	D3	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	45	3	3	3	4	3	4	4	4	3
17	20/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	30	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	20/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	20/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	20/06/2024	D3	Lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	20/06/2024	S2	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	20/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	58	4	4	4	2	4	4	4	4	4
25	21/06/2024	D3	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	4	4	3	4
26	21/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	21/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	35	4	4	3	4	3	3	4	4	3
28	21/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	21/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	32	3	3	3	4	4	4	3	4	4
30	21/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	3	3	4	4	3
31	21/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	42	3	4	4	4	4	4	4	4	3

32	21/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	30	3	4	3	4	4	4	4	4	3
33	21/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	21/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	21/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	21/06/2024	D3	Wiraswasta	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	21/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	21/06/2024	D3	Wiraswasta	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	21/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	24/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	24/06/2024	D4/S1	PNS	P	50	3	4	4	3	4	4	4	4	4
42	24/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	2
43	24/06/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	24/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	24/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	37	4	3	4	4	3	3	4	4	4
46	24/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	24/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	2	3	3	3	3	4	3
48	24/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	24/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	42	3	4	3	4	3	3	4	4	4
50	24/06/2024	D4/S1	PNS	P	56	3	3	3	4	3	3	3	1	4
51	24/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	24/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	24/06/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	41	3	3	3	4	3	3	4	4	4
54	24/06/2024	D4/S1	PNS	P	27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	25/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	25/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	31	3	3	3	4	3	3	3	1	3
57	25/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	25/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	25/06/2024	D3	Wiraswasta	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	25/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	25/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	25/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	25/06/2024	D3	Wiraswasta	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	25/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	25/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	37	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	26/06/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	26/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	56	3	4	3	4	3	3	3	1	3
69	26/06/2024	D3	Guru/Dosen	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	26/06/2024	Lainnya	Lainnya	P	31	4	4	3	4	4	3	4	4	4
71	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	26/06/2024	Lainnya	Lainnya	L	35	4	4	4	4	3	4	4	4	4

74	26/06/2024	D3	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	26/06/2024	D3	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	26/06/2024	D3	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	26/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	26/06/2024	Lainnya	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	26/06/2024	D3	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	26/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	26/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	45	3	4	3	4	3	4	4	4	4
89	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	27/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	27/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	27/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	44	3	2	3	4	3	3	3	4	2
93	27/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	27/06/2024	SMA/Sederajat	PNS	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	27/06/2024	D3	Wiraswasta	P	34	4	4	4	4	3	4	4	4	3
96	27/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	46	3	3	2	4	2	2	3	4	3
97	27/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	27/06/2024	D4/S1	PNS	L	39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	27/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	27/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	34	4	3	3	4	3	3	4	4	3
101	27/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	18	4	3	2	4	3	3	3	4	4
102	27/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	27/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	27/06/2024	D3	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	28/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	28/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	28/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	28/06/2024	D3	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	28/06/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	28/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	28/06/2024	D4/S1	PNS	P	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
115	28/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	40	3	2	3	2	2	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						394	396	390	444	389	398	407	430	401
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.426	3.443	3.391	3.861	3.383	3.461	3.539	3.739	3.487
NRR TERTIMBANG						0.381	0.383	0.377	0.429	0.376	0.385	0.393	0.415	0.387
IKM UNIT PELAYANAN						88.15						Baik		

Jumlah responden: 115

Waktu cetak: 03/07/2024 14:50:38

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Samarinda adalah sebesar 88,15 dengan jumlah responden 115 orang dan masuk dalam Kategori Baik. Selanjutnya dijelaskan juga bahwa ada beberapa unsur yang memiliki skor terendah yaitu sebagai berikut :

1. **Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan skor 389 menjadi unsur yang memiliki skor terendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini salah satunya disebabkan dengan semakin banyaknya pemenuhan komitmen yang harus segera dipenuhi namun proses pemenuhan komitmennya rumit.
2. Memiliki hasil yang sama pada SKM Triwulan 1, **Unsur Waktu Pelaksanaan** juga memiliki skor rendah yaitu 390. Hal ini dikarenakan 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 II dari tanggal 01 April s/d 30 Juni Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Jumlah responden mengalami kenaikan dari jumlah responden pada triwulan 1. Dimana pada triwulan 1 responden hanya 27 orang naik menjadi 115 orang.
2. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif di Pelayanan Perizinan adalah 88,15. Hal ini berarti secara umum

pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Samarinda masuk dalam kategori Baik.

3. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Pelaksanaan memiliki nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan perizinan menjadi terjaga serta menampilkan inovasi terbaru.

Demikian Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan II (01 April s/d 30 Juni 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.³