



# LAPORAN SKM TW IV DPMP TSP TAHUN 2025

**Dpmp**tsp 



Jl. Pahlawan No. 1 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 TW IV tahun 2025. 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, 12 Januari 2026  
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

Marnabas, S.Sos, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 196806281988031003

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**PERIODE 01 OKTOBER – 31 DESEMBER 2025**

**NILAI IKM**

**97,78**  
**(Sangat Baik)**

**NAMA LAYANAN :**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**RESPONDEN**

Jumlah	:	170	Orang
Jenis Kelamin	:	L =82 Orang /P =88	Orang
Pendidikan	:	SD	= 0 Orang
		SMP	= 1 Orang
		SMA	= 55 Orang
		D I	= 1 Orang
		D III	= 13 Orang
		S1	= 81 Orang
		S2	= 13 Orang
		S3	= 2 Orang
		Lainnya	= 4 1Orang

Periode Survei =01-10-2025 s/d 31-12-2025

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas 2 pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : 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 : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda pada waktu jam layanan (Senin-Kamis Jam 08.15-15.00 Wita serta Jum'at Jam 08.15-14.30 Wita). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan atau triwulan dengan rincian laporan sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2025	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	7

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 550 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357 orang.

Tabel 2. Krejcie and Morgan

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

*Note: N is Population Size; S is Sample Size* *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	82	48.23
		Perempuan	88	51.76
2	Pendidikan	SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	1	0.58
		SMA/Sederajat	55	32.35
		D1	1	0.58
		D3	13	7.64
		D4/S1	81	47.64
		S2	13	7.64
		S3	2	1.17
		Lainnya	4	2.35
		3	Pekerjaan	PNS
Guru/Dosen	8			4.70
Dokter	3			1.76
Politikus	2			1.17
Wiraswasta	52			30.58
Seniman/Artis	3			1.76
Lainnya	90			52.94
4	Jenis Layanan			Pelayanan Perizinan
		Pelayanan Non Perizinan	4	2.35
		Pelayanan LKPM	0	0
		Pelayanan Investasi	0	0
		Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan	3	1.76
		Pelayanan Informasi	6	3.52
		Pelayanan MPP	90	52.94

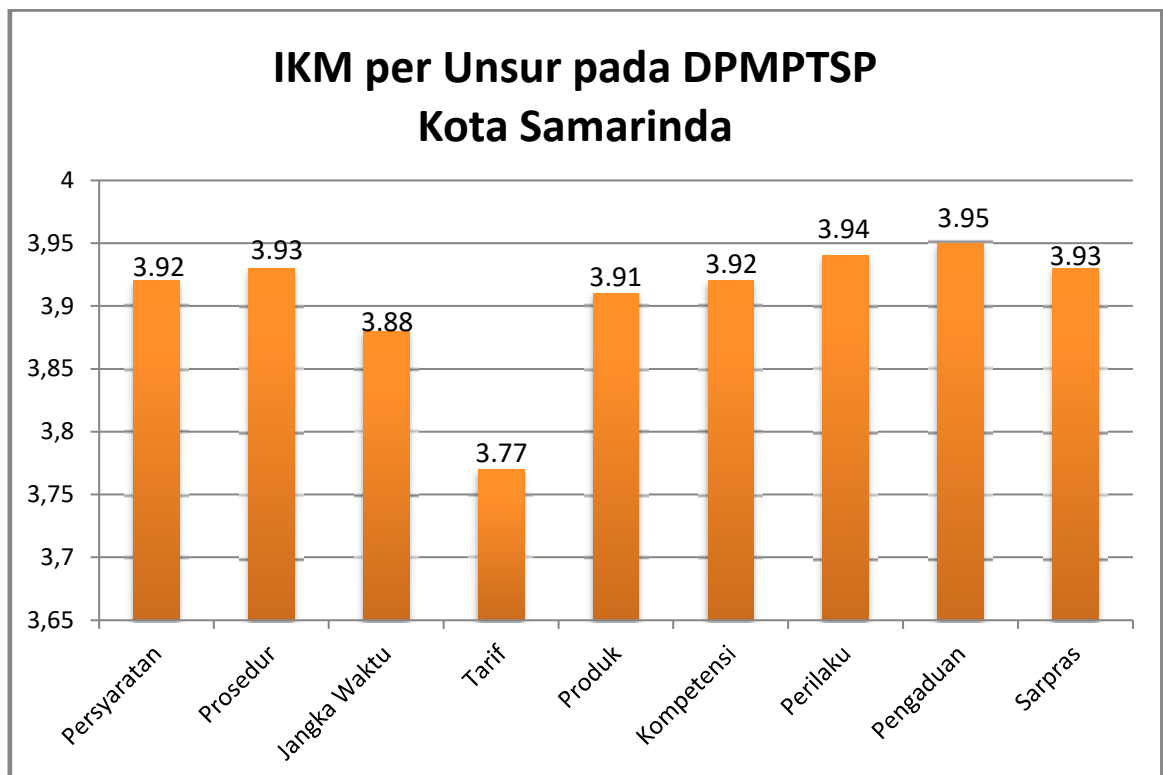
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.92	3.93	3.88	3.77	3.91	3.92	3.94	3.95	3.93
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM unit layanan	97.78 (Kategori Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 642. Pada urutan kedua ada unsur Waktu Pelaksanaan dengan nilai 660.
2. Sedangkan ada 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran dengan nilai 673 dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 670.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari seluruh unsur penilaian, diidentifikasi bahwa unsur Biaya/Tarif serta unsur waktu pelaksanaan menempati posisi terendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Timbulnya persepsi bahwa seharusnya seluruh pelayanan perizinan gratis, padahal pada kenyataannya sebagian perizinan tetap dikenakan biaya seperti SIMBG (PBG dan SLF) dan MIKOL.
2. Kurangnya sosialisasi dari Perangkat Daerah terkait perizinan yang memiliki retribusi yang diatur dalam perundang-undangan. Seperti regulasi baru Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Ada ketentuan bahwa UMKM harus diberikan kemudahan terutama dalam pengurusan OSS, namun pada kenyataannya banyak UMKM yang belum memiliki izin. Hal ini dikarenakan masih rumitnya persyaratan administrasi terkait UMKM serta adanya kendala teknis dalam mengakses OSS.
4. Banyak pemohon yang belum memahami persyaratan dengan baik, sehingga dokumen yang diajukan tidak lengkap. Hal Ini menyebabkan proses harus kembali ke pemohon untuk melengkapi atau memperbaiki sehingga perlu waktu tambahan.

5. Pengurusan izin seringkali melibatkan beberapa dinas / instansi / pemerintah daerah / kementerian yang berbeda. Setiap instansi mungkin memiliki SOP, waktu respons, dan persyaratan tersendiri yang harus dipenuhi. Keterlambatan di satu instansi bisa menunda keseluruhan proses.
6. Keterlambatan dalam penyelesaian layanan akibat kendala teknis maupun administratif. Hal ini disebabkan Gangguan pada aplikasi, jaringan, atau perangkat pendukung pelayanan dapat menghambat proses kerja, sehingga layanan tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan serta jumlah petugas yang terbatas serta beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian layanan.

Sehingga dapat dilihat bahwa kurangnya sosialisasi pada unsur area biaya/ tariff dalam pelayanan perizinan menyebabkan paradigma negative terhadap pemberi layanan yang pada akhirnya bisa berdampak luas terhadap tata kelola pemerintahan, partisipasi publik dan dukungan kebijakan. Hal yang akan terjadi seperti menurunnya minat pelaku usaha dalam mengurus perizinan resmi, efisiensi pelayanan menjadi terganggu serta dapat menyebabkan kerugian bagi pemerintah daerah.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik serta sebagai salah satu yang dapat dijadikan referensi dalam pengambilan kebijakan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, maka laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dibuatkan rencana tindak lanjut agar dapat meminimalisir kendala yang ada di lapangan.

Rencana tindak lanjut yang dimaksud, telah dilaksanakan sejak bulan November dan Desember dengan harapan meningkatnya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada periode sebelumnya hanya di kategori baik. Rencana tindak lanjut yang dimaksud adalah dengan tetap mengupayakan metode jemput bola dalam pelaksanaan Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 minggu 2x pendampingan kepada pengguna layanan.

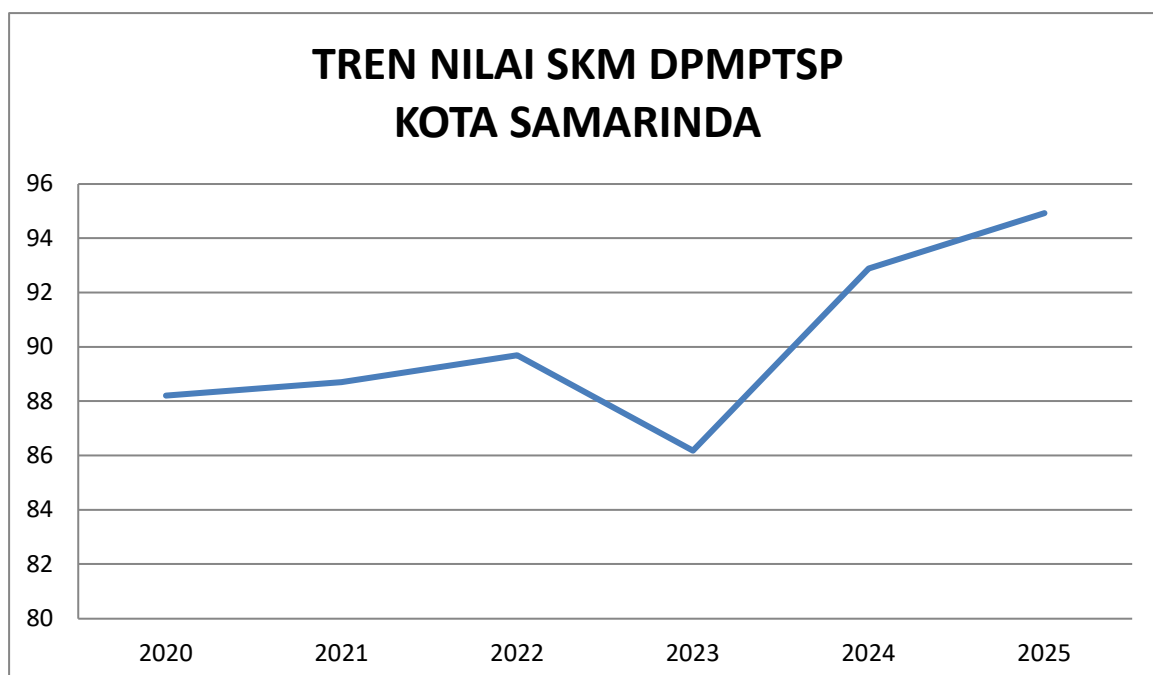
No	Rencana Tindak Lanjut	Bulan	Keterangan
1.	Inovasi Jemput Bola	Oktober	Telah dilaksanakan
2.	Inovasi Jemput Bola	November	Telah dilaksanakan

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Berikut disajikan grafik perkembangan tren Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam 5 tahun terakhir.

Gambar 2. Grafik Tren Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



Berdasarkan tren data diatas, diketahui bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2025 mengalami peningkatan yang signifikan, dan pencapaian tersebut menjadi yang tertinggi dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP, baik dari sisi proses, kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan pelayanan. Berikut dijabarkan hal-hal yang menjadi poin penting keberhasilan peningkatan nilai SKM adalah sebagai berikut :

#### 1. Indikator Kinerja Layanan Publik yang Meningkat

- Kenaikan SKM secara signifikan mencerminkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan menilai pelayanan semakin baik.
- Aspek-aspek seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi, sikap petugas, waktu penyelesaian, dan sarana prasarana kemungkinan telah menunjukkan perbaikan.

#### 2. Capaian Peningkatan Layanan

- Ini bisa menjadi indikator berhasilnya reformasi birokrasi atau penerapan zona integritas di lingkungan DPMPTSP.
- Kenaikan ini juga dapat menunjukkan bahwa upaya perbaikan dari sisi internal organisasi, seperti pelatihan SDM, digitalisasi layanan, atau peningkatan fasilitas, mulai memberikan dampak yang positif.

#### 3. Peningkatan Kepercayaan Publik

- Dengan meningkatnya SKM, maka tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi juga ikut naik.
- Hal ini berkontribusi langsung terhadap citra positif instansi dan membuka peluang peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

Berikut kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan IV dari tanggal 01 Oktober s/d 31 Desember Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. Hasil survei menunjukkan nilai SKM mengalami kenaikan lagi di triwulan IV. Dimana hal ini disebabkan oleh adanya optimalisasi sarana dan prasarana yaitu fasilitas pelayanan dan sistem layanan online dimaksimalkan agar proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, efektif dan efisien bagi pelaku usaha.
2. Masyarakat memberikan penilaian negative terhadap kurang jelasnya sosialisasi mengenai tariff atau biaya yang berlaku dalam masyarakat sehingga masyarakat sebagai pelaku usaha merasa terbebani.
3. Unsur Biaya/tariff dan Unsur Waktu Pelaksanaan masih memiliki nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian khusus seperti melaksanakan koordinasi aktif bersama OPD teknis lainnya serta melakukan inovasi terhadap 2 unsur tersebut yakni mempublikasikan secara massif terkait komponen – komponen biaya dan waktu pelaksanaan di website dan media social resmi milik DPMPTSP.

Demikian Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Triwulan IV (01 Oktober s/d 31 Desember 2025) 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.

Dimana Hasil SKM memberikan gambaran yang jelas tentang area-area yang membutuhkan perhatian khusus, baik itu pada aspek proses pelayanan, kualitas informasi, sikap petugas, maupun kecepatan layanan. Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi acuan utama dalam merancang program perbaikan layanan pada periode berikutnya.

## LAMPIRAN

### 1. KUESIONER

**HALAMAN PENGISIAN KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU**

**SCAN DI SINI**



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:  
<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/2hb0>

Kunjungi juga situs di Internet melalui website resmi pemerintah kota Samarinda pada URL:  
<https://e-ekianpuas.samarindakota.go.id/r/2hb0>

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2024**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(\*) wajib diisi

**Layanan (\*)**  
Pilih Layanan

**Pekerjaan (\*)**  
Pilih Pekerjaan

**Pendidikan (\*)**  
Pilih Pendidikan

**Jenis Kelamin**  
 Laki-laki  Perempuan

**Umur (\*)**  
Umur (angka saja)  tahun

**No. Telepon**  
No. telepon (tidak wajib)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2024**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda terima:

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanan?**

(1) Tidak sesuai  (2) Kurang sesuai  
 (3) Sesuai  (4) Sangat sesuai

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**

(1) Tidak mudah  (2) Kurang mudah  
 (3) Mudah  (4) Sangat mudah

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**

(1) Tidak cepat  (2) Kurang cepat  
 (3) Cepat  (4) Sangat cepat

**4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?**

(1) Sangat mahal  (2) Cukup mahal  
 (3) Murah  (4) Gratis

**5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**

(1) Tidak sesuai  (2) Kurang sesuai  
 (3) Sesuai  (4) Sangat sesuai

**6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**

(1) Tidak kompeten  (2) Kurang kompeten  
 (3) Kompeten  (4) Sangat

**7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan?**

(1) Tidak sopan dan ramah  (2) Kurang sopan dan ramah  
 (3) Sopan dan ramah  (4) Sangat sopan dan ramah

**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**

(1) Tidak ada  (2) Ada tetapi tidak berlinggi  
 (3) Berlinggi kurang maksimal  (4) Dikelola dengan baik

**9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**

(1) Buruk  (2) Cukup  
 (3) Baik  (4) Sangat baik

## 2. HASIL OLAH DATA SKM

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan pada Unit Layanan adalah sebagai berikut :

### Pelayanan Perizinan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.96	Sangat baik	✪
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.96	Sangat baik	✪
3	Waktu Pelaksanaan	3.88	Sangat baik	✪
4	Biaya/Tarif	3.94	Sangat baik	✪
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.94	Sangat baik	✪
6	Kompetensi Pelaksana	3.97	Sangat baik	✪
7	Perilaku Pelaksana	3.96	Sangat baik	✪
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✪
9	Sarana dan Prasarana	3.98	Sangat baik	✪

### Pelayanan Non Perizinan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	✪
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	Baik	✪
3	Waktu Pelaksanaan	3.50	Baik	✪
4	Biaya/Tarif	3.50	Baik	✪
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	Baik	✪
6	Kompetensi Pelaksana	3.75	Sangat baik	✪
7	Perilaku Pelaksana	3.75	Sangat baik	✪
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✪
9	Sarana dan Prasarana	3.75	Sangat baik	✪

### Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	✪
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	✪
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	✪
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✪
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	✪
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	✪
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	✪
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✪
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	✪

### Pelayanan Informasi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	✪
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	Baik	✪
3	Waktu Pelaksanaan	3.67	Sangat baik	✪
4	Biaya/Tarif	3.83	Sangat baik	✪
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	Baik	✪
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	✪
7	Perilaku Pelaksana	3.50	Baik	✪
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67	Sangat baik	✪
9	Sarana dan Prasarana	3.83	Sangat baik	✪

### Pelayanan MPP

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.94	Sangat baik	✪
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.94	Sangat baik	✪
3	Waktu Pelaksanaan	3.91	Sangat baik	✪
4	Biaya/Tarif	3.66	Sangat baik	✪
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.94	Sangat baik	✪
6	Kompetensi Pelaksana	3.93	Sangat baik	✪
7	Perilaku Pelaksana	3.94	Sangat baik	✪
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94	Sangat baik	✪
9	Sarana dan Prasarana	3.91	Sangat baik	✪

### 3. DOKUMENTASI KEGIATAN

