

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TRIWULAN 1**  
**1 JANUARI – 31 MARET**  
**TAHUN 2024**



**DPMPPTSP**  
**PROV. KALTIM**

**BIDANG LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI PERIZINAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
**TAHUN 2024**

# **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 Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 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, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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 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 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Definisi Survei**

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id/> 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 secara online melalui laman web <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id/> Pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh setiap responden yang pernah menerima layanan pada periode Januari s.d. Maret (Triwulan I) Tahun 2024.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Empat bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	27 Desember 2023	1 Hari
2	Pengumpulan Data	1 Januari s.d 31 Maret 2024	91 Hari
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 April s.d 15 April 2024	15 Hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 April s.d 30 April 2024	15 Hari

### 2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur melalui laman web <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id/> .

Total penerima layanan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dalam kurun waktu 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2024 adalah sebanyak 161 orang. Selanjutnya, responden dipilih keseluruhan dari setiap pengguna jenis layanan.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Demografi Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 161 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	130	81%
		Perempuan	18	11%
2	Pendidikan	SD	16	10%
		SMP	22	14%
		SMA	33	20%
		SMK	7	4%
		D1	12	7%
		D2	0	0%
		D3	2	1%
		D4	3	2%
		S1	46	29%
		S2	2	1%
		S3	4	2%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Swasta	8	5%
		Wirausaha	0	0%
		Lainnya	161	100%
4	Jenis Layanan	Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kab/Kota Dalam Provinsi (KPIT) (Ferry Penyeberangan) (Menunggu Adendum Pergub Kaltim	10	6%

	menjadi Standar Pelayanan Minimal)		
	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup – ANDAL DAN RKL-RPL	5	3%
	Pemenuhan Komitmen Pengelolaan Lingkungan Hidup	9	6%
	Izin Konstruksi Pada Sumber Daya Air Pada Wilayah Kewenangan Provinsi	2	1%
	IZIN SIMKADA (SIPI)	38	24%
	Lisensi Arsitek	4	2%
	Pelaporan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri Sampai Dengan Kapasitas 500 kW (SKTP)	24	15%
	Kartu Pengawasan Izin Trayek Kapal Angkutan Sungai dan Danau (KPIT) (Menunggu Adendum Pergub Kaltim menjadi Standar Pelayanan Minimal)	24	15%
	IZIN SIMKADA (SIUP)	12	7%
	Penutupan izin PAK	1	1%
	IZIN SIMKADA (SIKPI)	17	11%
	Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan Produksi yang dapat dikonversi (HPK)	2	1%
	PERSETUJUAN DOKUMEN LINGKUNGAN HIDUP DELH DAN/ATAU DPLH	1	1%
	Perubahan Komposisi Ragam Produk PBPHH Skala kecil dan Menengah	1	1%
	SURAT KEPUTUSAN KELAYAKAN LINGKUNGAN HIDUP - DOKUMEN ANDAL DAN	1	1%

		RKL - RPL (BARU)		
		Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan	5	3%
		Izin Pendirian SMA Swasta	2	1%
		Izin Pendirian SMA Negeri	1	1%

### 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 1. Detail Nilai SKM Per Unsur**

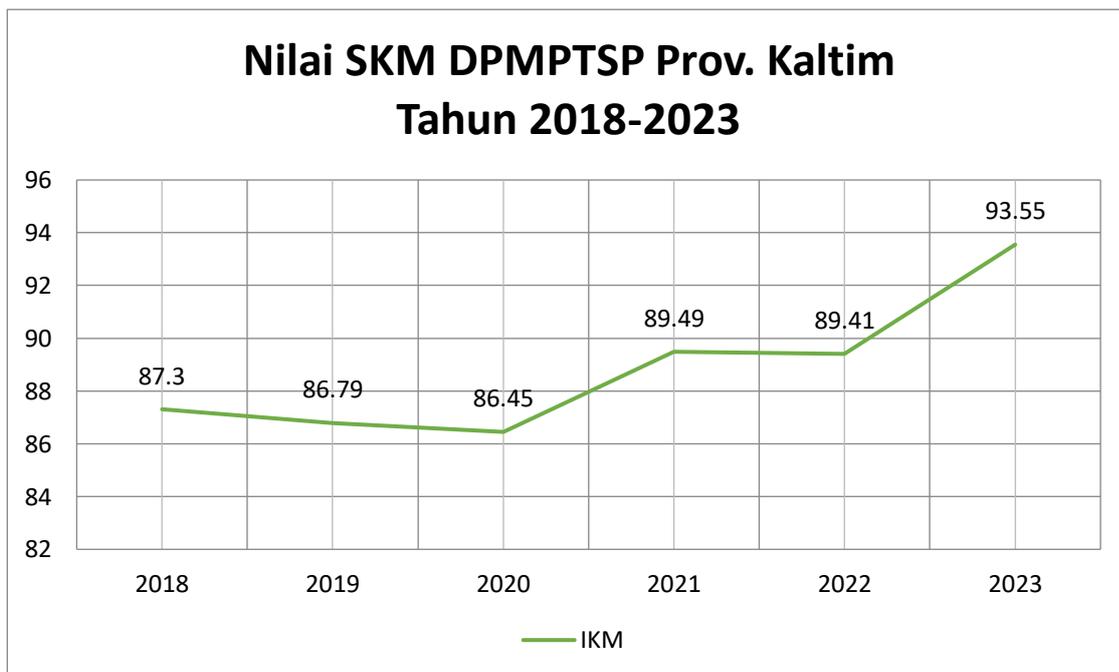
Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>IKM per unsur</b>	3,775	3,756	3,462	3,512	3,568	3,656	3,818	3,756	3,875	
<b>IKM Unit Layanan</b>	92,17 (A atau Sangat Baik)									

**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**



### 3.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2023 SEMESTER I



**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur periode 1 Januari – 31 Maret 2024 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu di susun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang di kembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
----	-----	--------------------------	------------------------------	---------------------	------------------------



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2023 SEMESTER I



1	Memetakan hambatan yang terjadi	Menindaklanjuti melalui koordinasi atas penanganan hambatan yang terjadi yakni pada nilai skor waktu pelayanan	3 bulan kedepan	Sekretaris	Seluruh Bidang pada DPMPTSP Prov. Kaltim
---	---------------------------------	--	-----------------	------------	--

Samarinda, 1 Mei 2024

Kepala Dinas

PMPTSP Provinsi Kalimantan Timur

Fahmi Prima Laksana, S.E., M.M.

NIP. 196802151989031008



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2023 SEMESTER I



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat - Periode: 1 Januari 2024 Sampai Dengan 31 Maret 2024		
Indikator	Nilai	Kategori
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	94.38	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	93.91	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	86.56	B - BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	87.81	B - BAIK
Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dimohonkan?	89.22	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	91.41	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	95.47	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	93.91	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	96.88	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?	0	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?	0	A - SANGAT BAIK



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2023 SEMESTER I



## 2. Hasil Olah Data SKM





INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2023 SEMESTER I



NILAI IKM
<b>92.17</b>
<b>KATEGORI : SANGAT BAIK</b>
<b>PERIODE SURVEY : TRIWULAN 1 2024</b>
<b>RESPONDEN : 161 ORANG</b>

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA TELAH BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI UNTUK MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**