



**DPMPPTP**  
KALIMANTAN TIMUR

# **LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

TAHUN 2024

Jl Basuki Rahmat No. 56 Samarinda

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai wujud komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kalimantan Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara berkala merupakan salah satu upaya evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan harapan masyarakat serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dokumen ini berisi temuan-temuan hasil SKM, analisis terhadap berbagai aspek pelayanan, serta rekomendasi langkah strategis yang akan dilaksanakan sebagai tindak lanjut. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi sarana refleksi atas capaian yang telah diraih, tetapi juga menjadi pedoman untuk terus meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan laporan ini, termasuk masyarakat yang telah memberikan penilaian dan masukan yang berharga. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, transparan, dan akuntabel serta menjadi acuan dalam rangka perumusan kebijakan bagi upaya peningkatan kualitas kedepan.

Samarinda, 24 November 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP



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

Pembina Utama Muda

NIP. 19680215 198903 1 008

## **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
<b>BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT</b>	
2.1 Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
2.3 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM.....	4
<b>BAB III Realisasi Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat</b>	
3.1 Implementasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan.....	7
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur memiliki peran strategis untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, khususnya di bidang perizinan dan investasi.

Sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, mengidentifikasi kekuatan, serta menemukan aspek yang memerlukan perbaikan. Hasil SKM menjadi alat evaluasi yang penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selaras dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam periode Januari hingga Oktober 2024, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur telah melaksanakan SKM dengan cakupan responden yang representatif. Hasil survei menunjukkan berbagai temuan signifikan, termasuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek waktu penyelesaian, kesesuaian biaya, dan kompetensi petugas pelayanan. Di samping itu, survei juga mengungkapkan beberapa area yang memerlukan peningkatan, seperti efektivitas penyampaian informasi dan fasilitas pendukung pelayanan.

Sebagai tindak lanjut atas hasil survei tersebut, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menyusun langkah-langkah strategis untuk memperbaiki layanan. Langkah ini mencakup perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan sumber daya manusia, hingga pengembangan infrastruktur pendukung. Dokumen ini disusun untuk merangkum tindak lanjut hasil SKM Tahun 2024 serta memberikan gambaran strategis dalam upaya peningkatan layanan publik yang berkelanjutan di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.

Melalui tindak lanjut yang terencana dan terukur, diharapkan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dapat semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat daya saing daerah, serta berkontribusi pada kemajuan Kalimantan Timur sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi nasional.

## **1.2 DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur;
6. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
7. Surat Edaran Sekretaris Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 000.8.3.4/17202/B.ORG.III Pada Tanggal 23 Oktober 2024 Perihal Pengumpulan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Sebelumnya.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

#### 2.1 PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada semester I yakni dari tanggal 1 Januari hingga 30 Juni 2024 mendapat skor 92,38 dengan kategori sangat baik dan total 283 orang responden. Sedangkan triwulan III yakni pada tanggal 1 Juli hingga 30 September 2024 mendapat skor nilai IKM 91,7 dengan predikat sangat baik terdiri dari 161 orang peserta survei.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode tersebut menghasilkan nilai SKM, Nilai IKM dan mutu layanan kinerja layanan pada 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ditambah 2 unsur Survei Penilaian Integritas (SPI) yakni transparansi pelayanan dan integritas pelayanan.

**Tabel 2.1**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**Semester 1 (1 Januari – 30 Juni 2024)**

Kode Unsur	Unsur	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	94,79	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	92,05	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	85,87	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	90,9	A	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	89,14	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	93,2	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	95,67	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	92,85	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	96,82	A	Sangat baik
U10	Transparansi Pelayanan	91,86	A	Sangat Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	93,02	A	Sangat Baik

**Tabel 2.2**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**Triwulan III (1 Juli – 30 September 2024)**

Kode Unsur	Unsur	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	94,72	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	83,85	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	81,52	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	97,52	A	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	85,56	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	92,86	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	93,79	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	90,68	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	96,59	A	Sangat baik
U10	Transparansi Pelayanan	95,03	A	Sangat Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	96,59	A	Sangat Baik

## 2.2 RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

Sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur berkomitmen untuk menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024. Rencana Tindak Lanjut ini dirancang berdasarkan analisis terhadap data survei yang telah diperoleh, dengan tujuan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan memastikan keberlanjutan pelayanan yang prima sesuai harapan masyarakat. Melalui dokumen ini, kami menetapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan standar pelayanan, sekaligus mewujudkan visi dan misi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik yang profesional dan responsif.

**Tabel 2.3**  
**Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur</li> <li>b. Monitoring dan evaluasi berkala</li> </ul>	Oktober - November
2.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Standarisasi produk pelayanan</li> <li>b. Peningkatan kualitas produk</li> <li>c. Inovasi layanan</li> <li>d. Penyediaan informasi yang transparan</li> </ul>	Oktober - November

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

**3.1 IMPLEMENTASI TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
 Implementasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deksripsi Tindak Lanjut
1	Waktu Pelayanan	a. Evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur b. Monitoring dan evaluasi berkala	a. Menyelenggarakan rapat evaluasi standar pelayanan dan standar operasional prosedur b. Berkoordinasi dengan dengan Biro Organisasi terkait evaluasi standar pelayanan dan standar operasional prosedur c. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik terkait evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur d. Melakukan audit alur pelayanan yang menghambat dan menyederhanakan tahapan proses pelayanan tanpa mengurangi kualitas dan akurasi pelayanan.

2	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Standarisasi Produk Pelayanan</li> <li>b. Peningkatan Kualitas Produk</li> <li>c. Inovasi Layanan</li> <li>d. Penyediaan informasi yang transparan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan rapat evaluasi terkait penyusunan standar yang jelas terkait jenis dan kualitas produk pelayanan yang dihasilkan</li> <li>b. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik</li> <li>c. Mengembangkan produk pelayanan baru melalui penambahan fitur pada layanan e-ptsp.kaltimprov.go.id yang lebih relevan dengan kebutuhan pelaku usaha terhadap berkas perbaikan</li> <li>d. Menyediakan informasi lengkap dan jelas mengenai produk pelayanan melalui media sosial.</li> </ul>
---	------------------	---	--

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 KESIMPULAN

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini mencerminkan pentingnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terkait pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima, meskipun terdapat beberapa area yang masih perlu ditingkatkan, seperti waktu pelayanan dan produk pelayanan. Oleh karena itu, tindak lanjut terhadap hasil survei ini telah dilakukan dengan serius dan fokus pada perbaikan aspek yang masih membutuhkan perhatian, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan terus berkembang dan memenuhi harapan masyarakat. Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP, 



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

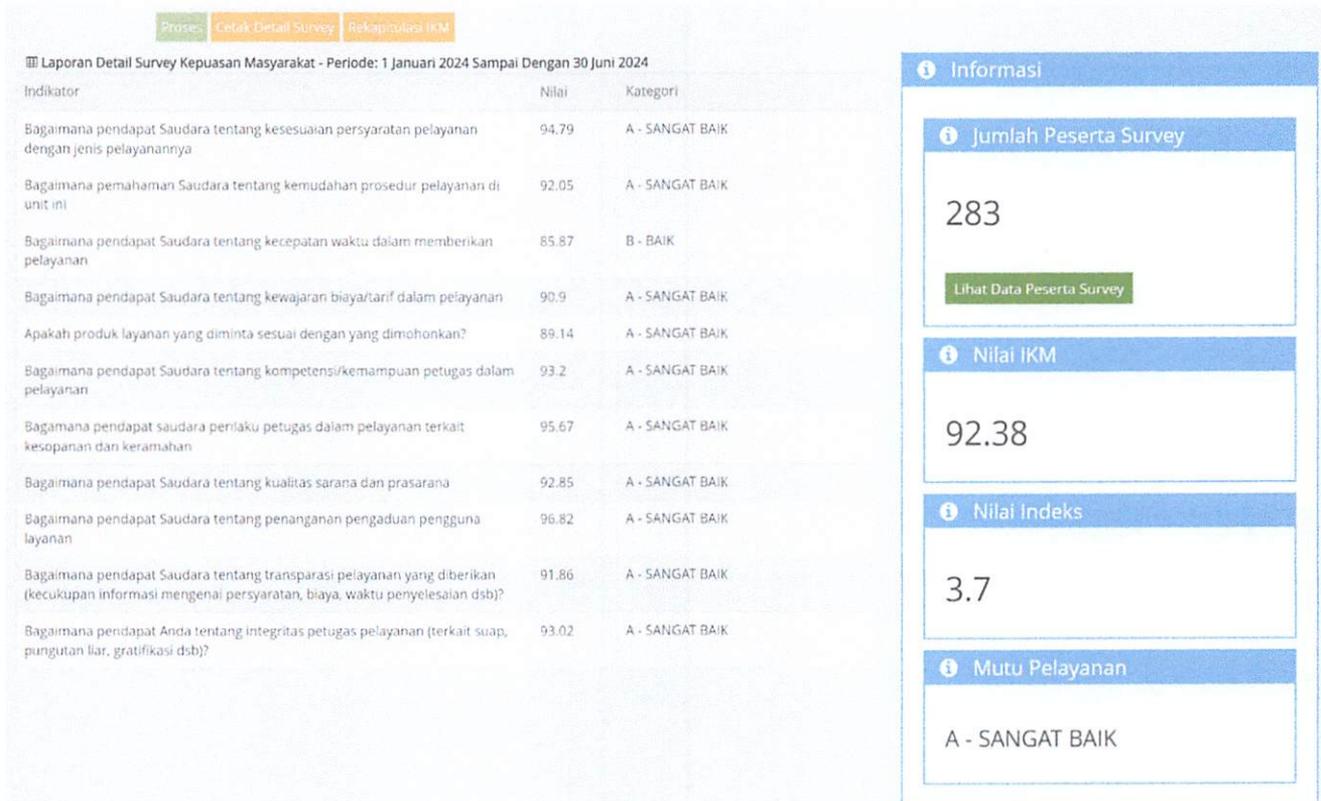
Pembina Utama Muda

NIP. 19680215 198903 1 008

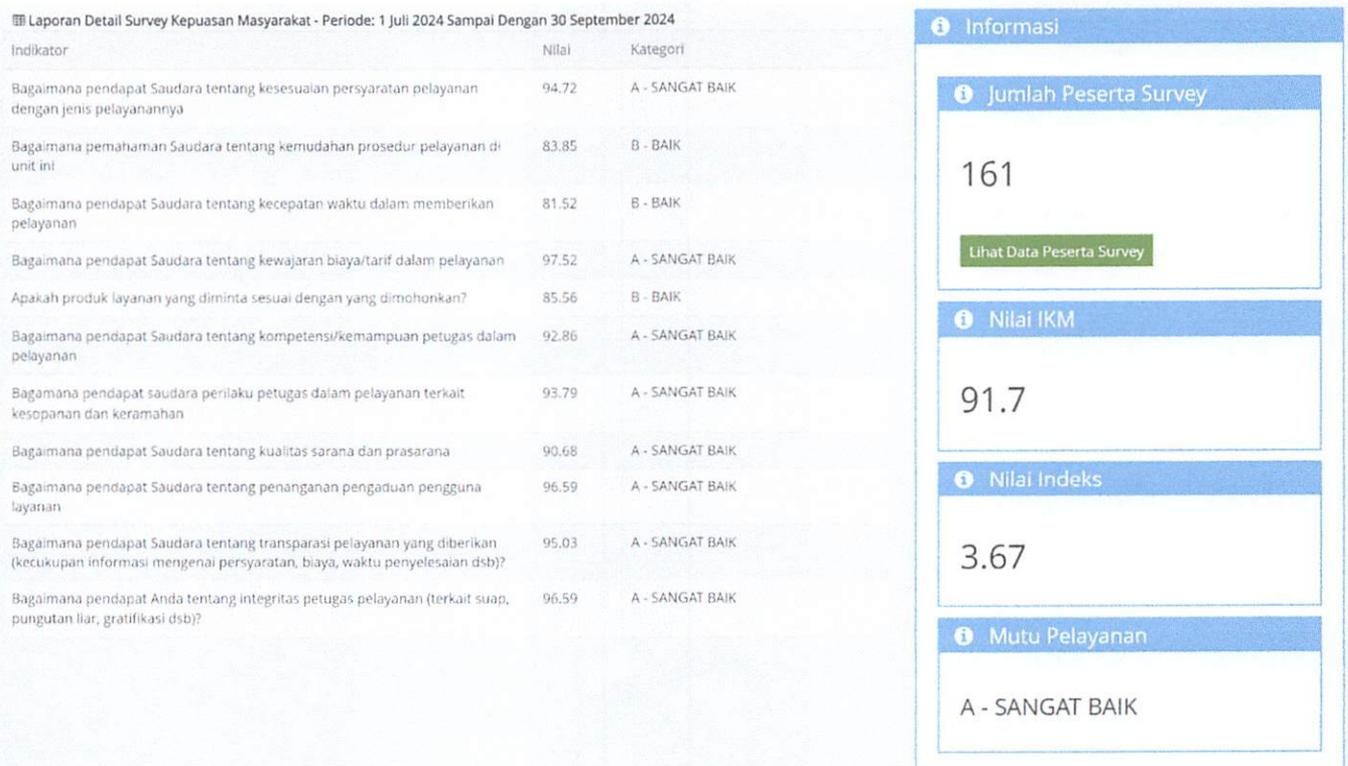
**LAMPIRAN BUKTI DUKUNG**  
**TINDAK LANJUT SKM**

## HASIL SKM SEMESTER 1

1 Januari – 30 Juni 2024 melalui aplikasi <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id>



## SURVEI SKM TRIWULAN 3 yakni 1 Juli – 30 September Tahun 2024



# RAPAT PEMBAHASAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN (SP) DAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP) PERIZINAN DAN NON PERIZINAN



## PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat No.56, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75125  
Telepon (0541) 7807950, Pos-el: [dpmpmsp@kalimprov.go.id](mailto:dpmpmsp@kalimprov.go.id), Laman: <https://dpmpmsp.kalimprov.go.id>,  
Konsultasi Pengaduan +6285173066557, Konsultasi Perizinan +6285173466558,  
Konsultasi LKPM +6285173266556

Samarinda, 11 November 2024

Nomor : 500.16.7.2/1493/DPMPTSP-IV/2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Undangan

Kepada,

Yth. Daftar Terlampir

di -

Tempat

Dalam rangka menindaklanjuti hasil Forum Komunikasi Publik terkait dengan Standar Pelayanan perizinan dan non perizinan, maka bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu/Sdr untuk dapat hadir pertemuan rapat yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 11 November 2024  
Waktu : Pukul 10.00 WITA s/d selesai  
Tempat : Ruang Rapat APT Pranoto  
Agenda : Pembahasan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Perizinan dan Non Perizinan

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Kepala



**Fahmi Prima Laksana, SE., M.M**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680215 198903 1 008

Tembusan, Kepada Yth  
- Pj. Gubernur Kalimantan Timur di Samarinda

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

### Lampiran Daftar Undangan

Nomor : 500.16.7.2/1493/DPMPTSP-IV/2024  
Tanggal : 11 November 2024

Kepada Yth,

1. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan
2. Pejabat Fungsional Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan
3. Staf ASN dan Non ASN Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Basuki Rahmat No.56, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75125  
Telepon (0541) 7807960, Pos-el: [dpmptsp@kaltimprov.go.id](mailto:dpmptsp@kaltimprov.go.id), Laman: <https://dpmptsp.kaltimprov.go.id>,  
Konsultasi Pengaduan +6285173066557, Konsultasi Perizinan +6285173466558,  
Konsultasi LKPM +6285173266556

**NOTULA RAPAT**

**I. Dasar Pelaksanaan**

Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Nomor 500.16.7.2/1493/DPMPTSP-IV/2024 Tanggal 11 November 2024 Hal: Undangan Rapat.

**II. Waktu Dan Tempat Pelaksanaan**

1. Hari/Tanggal : Senin / 11 November 2024
2. Waktu : Pukul 09.00 WITA s/d Selesai
3. Tempat : Ruang Rapat APT. Pranoto Kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur, Jalan Basuki Rahmat Nomor 56 Samarinda

**III. Agenda Rapat**

Pembahasan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan

**IV. Pimpinan & Peserta Rapat**

1. Pimpinan : Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur
2. Peserta Rapat Yang Hadir :
  1. Penata Perizinan Ahli Muda Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur
  2. Staf Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur
  3. Staf Sekretariat Sub Bagian Perencanaan Program DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur

**V. Hasil Rapat :**

1. Rapat dipimpin dan dibuka oleh Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Tujuan pelaksanaan rapat, yaitu membahas penyesuaian terhadap Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur serta Perubahan Maklumat Pelayanan pada Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.
2. Berdasarkan hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) terkait Penyusunan Standar Pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024 yang telah dilaksanakan di Hotel Fugo Samarinda, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur memiliki kewajiban untuk memperbaharui Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna memastikan bahwa setiap proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku, demi tercapainya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan.

3. Maklumat Pelayanan akan disesuaikan dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 15 Tahun 2014, yang mengatur tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai upaya memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dapat memberikan kemudahan serta kepuasan bagi masyarakat.
4. Menyusun dan menetapkan format Standar Pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan di DPMPSTP Provinsi Kalimantan Timur, yang disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 31 Tahun 2022 untuk Perizinan Berusaha pada OSS RBA, serta Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 40 Tahun 2023 untuk Izin dan Non Izin pada E-PTSP.
5. Standar Operasional Prosedur disusun berdasarkan sektor kegiatan usaha, sementara Standar Pelayanan disusun berdasarkan produk perizinan dan non perizinan, yaitu Perizinan Berusaha untuk OSS RBA / Izin dan Non-Izin untuk E-PTSP.

Demikian Notulen Rapat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Pimpinan Rapat,



**Heru Pratama, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19870608 201101 1 004

Notulis,



**Rani Nur Ainun O., S.STP**  
NIP. 19951014 201708 2 003



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Basuki Rahmat No 56 Kec. Samarinda Kota Kota Samarinda Kalimantan Timur 75125  
Telepon (0541) 7807960 Pos-el dpmpmsp@kaltimprov.go.id Laman: https://dpmpmsp.kaltimprov.go.id  
Konsultasi Pengaduan +6285173066557 Konsultasi Perizinan +6285173466558  
Konsultasi LKPM +6285173266556

**DAFTAR HADIR**

Hari/Tgl : Senin, 11 November 2024  
Pukul : 10.00 WITA s/d Selesai  
Tempat : Ruang Rapat APT Pranoto Kantor DPMPSTSP Prov. Kaltim  
Agenda : Pembahasan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Perizinan dan Non Perizinan

No	Nama	Instansi	L/P	Usia	TTD
1.	Heru Pratama	DPMPSTSP	L	37	
2.	Ani Ratna Sari	DPMPSTSP	P	50	
3.	R. Navianjiah	DPMPSTSP	L	51	
4.	Vilba Asu	DPMPSTSP	P	35	
5.	Ence Deary	DPMPSTSP	P	31	
6.	Andia Juvanti Putri	DPMPSTSP	P	26	
7.	Pani N. Aisnur O	DPMPSTSP	P	29	
8.	Jeprianyah	DPMPSTSP Kaltim	L	29	
9.	Lutfi Abdul Jalil	DPMPSTSP Kaltim	L	33	
10.	Abda Aulia Putri	DPMPSTSP	P		
11.	Wahyu Kharis	DPMPSTSP	L	31	
12.	Hermani Tamiha	DPMPSTSP	P	35	
13.	eli	DPMPSTSP	P	33	
14.	Kharis M.	"	L	41	
15.	Sakti S.	"	L	37	
16.	WISNU	"	L		
17.	GOSUR	"	L		
18.	ERI	"	P		
19.	Ridha N.	"	L		
20.	Awang Usia	"	L		

No	Nama	Instansi	L/P	Usia	TTD
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					

Pimpinan Rapat

Heru Pratama





FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2024



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Basuki Rahmat No.56, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75125  
Telepon (0541) 7807960, Pos-el: [dpmptsp@kaltimprov.go.id](mailto:dpmptsp@kaltimprov.go.id), Laman: <https://dpmptsp.kaltimprov.go.id>,  
Konsultasi Pengaduan +6285173066557, Konsultasi Perizinan +6285173466558,  
Konsultasi LKPM +6285173266556

Samarinda, 28 Oktober 2024

Nomor : 000.8.3.2/1457/DPMPTSP-SEKR/2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Hal : Undangan Forum Konsultasi Publik (FKP) Penyusunan Standar  
Pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024

Kepada Yth,  
**Daftar Undangan Terlampir**  
Di

Samarinda

Dalam upaya Penyusunan Standar Pelayanan (SP) Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024,  
maka dengan ini kami mengundang Bapak / Ibu untuk dapat hadir pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 30 Oktober 2024  
Pukul : 08.30 Wita  
Tempat : Fugo Hotel Samarinda  
Batara Meeting Room lantai 3  
Agenda : Forum Konsultasi Publik (FKP) Penyusunan  
Standar Pelayanan DPMPTSP Provinsi  
Kalimantan Timur Tahun 2024  
Link Bahan : [https://bit.ly/FKP\\_SP\\_DPMPTSP](https://bit.ly/FKP_SP_DPMPTSP)

Mengingat pentingnya acara dimaksud, diharapkan kehadiran Bapak/Ibu untuk  
tidak diwakilkan. Untuk koordinasi dan konfirmasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr.  
Decky Diyan Kusuma (HP. 0852-5072-3285).

Demikian sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas,



**Fahmi Prima Laksana, SE, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196802151989031008

Lampiran Surat

Nomor : 000.8.3.2 / 1457 / DPMPSTP-SEKR / 2024

Lampiran 1 : Daftar Undangan

**I. UNSUR PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

1. Kepala Biro Ekonomi Setda Provinsi Kalimantan Timur
2. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Kalimantan Timur
3. Inspektur Wilayah Provinsi Kalimantan Timur
4. Kepala Bappeda Provinsi Kalimantan Timur
5. Kepala Bapenda Provinsi Kalimantan Timur
6. Kepala Dinas ESDM Prov. Kaltim
7. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Prov. Kaltim
8. Kepala Dinas PUPR PERA Prov. Kaltim

**II. UNSUR AKADEMISI**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

**III. UNSUR ASOSIASI DAN LSM**

1. Sdr. H. Kursani (Pertamisi)
2. Sdr. Berzhandy (Laskar Borneo Nusantara)
3. Gerakan Pemuda Asli Kalimantan (3 orang)
4. Pemuda Pancasila (3 orang)
5. PERHAPI Kalimantan Timur (3 orang)
6. IAGI Kalimantan Timur (3 orang)

**IV. MEDIA MASSA**

1. Editorial Kaltim (3 orang)
2. Tribun Kaltim (3 orang)
3. Amsindo Kaltim (Asosiasi Media Sosial & Siber Kaltim) (3 orang)

**V. DPMPSTP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

1. Sekretaris;
2. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan;
3. Kepala Bidang Layanan Pengaduan dan Informasi Perizinan;
4. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
5. Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal;
6. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan;
7. Kepala Sub Bagian Umum;
8. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda (Nimo Rozaldi, S.E);
9. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda (Sri Ayu, S.E., M.Si);
10. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda (Indah Eliana, S.Hut);
11. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda (Fatimah Agustina, S.Hut);
12. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda (Muhammad Fachrial Ludfie, S.E., M.M);

13. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda (Dra. Nur Isnawiyah);
14. Penata Perizinan Ahli Muda (Ani Ratna Sari, S.P);
15. Penata Perizinan Ahli Muda (Rachmadian Noviansjah, S.T);
16. Penata Perizinan Ahli Muda (Budi Santoso, S.E);
17. Analis Pengembangan Potensi Daerah (Isna Galuh Handayani, S.Hut.);
18. Analis Perencanaan Anggaran (Vida Ayu Permata Sari, ST);
19. Arsiparis Ahli Pertama (Dety Novita Ariesty, S.E);
20. Arsiparis Terampil (Yuliani, A.Md);
21. Seluruh Staf Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan;
22. Seluruh Staf Bidang Layanan Pengaduan dan Informasi Perizinan;
23. Staf Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal (3 orang);
24. Staf Bidang Promosi Penanaman Modal (3 orang);
25. Staf Bidang Pengendalian Pelaksanaan (3 orang);
26. Staf Sekretariat (5 orang)

ABSENSI

FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DPMPSTP PROV. KALTIM

HARI / TANGGAL : RABU, 30 OKTOBER 2024  
TEMPAT : FUGO HOTEL SAMARINDA

NO	N A M A	INSTANSI / JABATAN	L/P	USIA	TANDA TANGAN	
1	XLOER ADENANY	DPMPSTP / SEKRETARIS	L	57		
2	Piri Zulfan	FISIP Unswal	P	46		
3	Yasni Tri D	DESKSI KALIM	P	56		
4	TANDI SOENARJO	PERTAMISI / KETUA	PL	57		
5	STANG HIDAYAT	PERTAMISI DPP	L	50		
6	Krisnani	PERTAMISI DPP	L	54		
7	AGUS W.	PERHAPI	L	52		
8	HER PRADANA	DPMPSTP	L	57		
9	Pagud Brilliant	DPMP KALIM	L	27		
10	Imahati Samudra	LASI KALTIM	L	35		
11	Muhammad Saiful	DEMPSTP Prov Kalimantan	L	29		

NO	N A M A	INSTANSI / JABATAN	L/P	USIA	TANDA TANGAN	
12	Dr. Nur Ezzati, S.T., M.Si	PD PERHAPI KALTIM	P			
13	Maulop, P.	PERTAMISI	P			
14	Rizka An	- - -	L			
15	Ahmad Rizki P	- - -	L			
16	Yunus	DPMPSTP	L			
17	Wahid	Inspektorat Kalim	L	59		
18	Detti R	- - -	L	24		
19	Xir Sajjidi	DLH Prov. Kaltim	P	41		
20	Lina Hidayat	DLH Prov Kaltim	L	48		
21	Pegay Gun	Galangan Kita	L	26		
22	Wahid G	- - -	L	32		
23	Angga Rizkiy	Administrasi Com	L	24		
24	Budi S	DPMPSTP	L	55		
25	Ani Fatma Sari	DPMPSTP	P	50		

NO	N A M A	INSTANSI / JABATAN	L/P	USIA	TANDA TANGAN	
26	Ran N. Anam D	DPMPSTP	P	29		
27	Xir Anunggal	- - -	P	28		
28	Lina S Handayani	- - -	P			
29	Hermit Supriyanto	- - -	P			
30	Muhammad Wahyuni	- - -	P	25		
31	Aulia W	- - -	L	29		
32	Latif Abdul Saleh	- - -	L	29		
33	Ady Wahyuni	- - -	L	41		
34	Tika Anggraeni	- - -	P	25		
35	Musana	- - -	P	22		
36	Amir Syah L	- - -	P	30		
37	Rini Apriani	- - -	P	30		
38	Halimah	DPMPSTP	P	40		
39	Kiki Pradana C	- - -	L	35		

NO	N A M A	INSTANSI / JABATAN	LIP	USIA	TANDA TANGAN	
84	Narwa Smeriva Hadison		P	16		84
85	Dety Novita A.	DPKPTSP Prov. Kalimantan	P	35	85	
86	Talra		P	42		86
87	Milia Ananta		L	52	87	
88	Anita Nani F.		P	38		88
89	Vilda Ayu	DEMPSP	P	35	89	
90	Wahyu Haki	SPMPSP	L	33		90
91	Fatmali Agustina		P	45	91	
92	Radhyan F.		L	24		92
93	Elian Octavian	SPMPSP	P	33	93	
94	Aulia Juwanti Putri	DEMPSP	P	26		94
95	Aida Aulia Putri		P	22	95	
96	Wisni		L	29		96
97	Abdul Gapor		L	24	97	
98	Ropy		L	32		98

NO	N A M A	INSTANSI / JABATAN	LIP	USIA	TANDA TANGAN	
99	Bagus		L	27	99	
100	Rilva		L	29		100
101					101	
102						102
103					103	
104						104
105					105	
106						106
107					107	
108						108
109					109	
110						110
111					111	
112						112
113					113	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

Jl. Besuki Rahmat No 56, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75125  
Telp. (0541) 7807960 Konsultasi Pengadaan: 085173066557, Konsultasi Perizinan: 085173486558, Konsultasi LKPM: 085173266556  
Laman: <http://dpmptsp.kaltimprov.go.id>, Pos-el: [dpmptsp@kaltimprov.go.id](mailto:dpmptsp@kaltimprov.go.id), [perizinan.dpmptsp@kaltimprov.go.id](mailto:perizinan.dpmptsp@kaltimprov.go.id)  
Media Sosial: [Dpmptsp Kalimantan Timur](#), [@dpmptsp\\_kaltim](#), [dpmptsp kaltim](#), [DPMPTSP KALTIM](#)

BERITA ACARA  
FORUM KONSULTASI PUBLIK PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2024

Pada hari ini, **Rabu** tanggal **Tiga Puluh** bulan **Oktober** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Empat**, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publi (FKP) Penyusunan Standar Pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024, Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Melakukan penyederhanaan proses prosedur perizinan untuk percepatan penyelesaian	Mengevaluasi dan menyederhanakan proses perizinan Standar Prosedur Operasional	
2.	Perubahan landasan hukum pada Standar Pelayanan (sumber link <a href="https://bit.ly/FKP_SP_DPMPTSP">https://bit.ly/FKP_SP_DPMPTSP</a> )	Mengupdate perubahan peraturan pada landasan hukum yang berlaku	
3.	Persyaratan pada Standar Pelayanan tidak dicantumkan secara detail	Menyampaikan secara detail persyaratan sesuai ketentuan perizinan	
4.	Jangka waktu pelayanan menyesuaikan dengan kondisi riil dengan satuan "hari" dan berkoordinasi dengan Perangkat Daerah Teknis untuk menyepakati waktu penyelesaian izin pada sektor pertambangan	Melakukan pertemuan/ agenda rapat untuk menyepakati waktu penyelesaian izin pada sektor pertambangan berdasarkan Pergub Nomor 31 Tahun 2022 beserta Perubahannya	

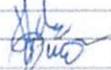
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Samarinda, 30 Oktober 2024

No	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Ignatius Ryan Gamas	08125545310	L	Ombusman RI	
2.	Walidin, S.E., Ak., M.Si	081253556694	L	Inspektorat Setda Prov. Kaltim	
3.	Noer Adenany	08125857388	L	Sekretaris DPMPTSP	
4.	Heru Pratama, S.Sos., M.Si	08112998687	L	Kabid LPNP	
5.	Ir. Tandi Soenarto	08132665497	L	Ketua PERTAMISI	
6.	Dr. Nur Efendi, S.T., M.Si.	08529346333	L	PD PERHAPI Kaltim	

7.	Yenny Tri D	08539068820	P	DESDM Prov. Kaltim	
9.	Dini Zulfiani	08125513100	P	Fisip UNMUL	

Kepala Bidang Layanan Perizinan  
dan Non Perizinan (LPNP),



**Heru Pratama, S.Sos., M.Si**  
Penata Tingkat I  
NIP. 198706082011011004

Kepala Dinas,



**Fahmi Prima Laksana, SE, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196802151989031008



MENYEDIAKAN INFORMASI LENGKAP DAN JELAS MENGENAI PRODUK PELAYANAN MELALUI MEDIA SOSIAL



dpmptspkaltim  
Samarinda Kalimantan Timur



## ALUR LAYANAN PENGADUAN PERIZINAN



Kepala DPMPTSP memberi jawaban dari pengaduan diterima atau ditolak setelah melalui rapat bersama Perangkat Daerah Terkait paling lama 5 (lima) hari kerja.

dpmptspkaltim

dpmptsp.kaltimprov.go.id

10 2



Disukai oleh dpmptsp.bontang dan lainnya

dpmptspkaltim Transparansi dan kemudahan menjadi prioritas kami

Inilah alur layanan pengaduan di DPMPTSP Kaltim, dirancang untuk memastikan setiap keluhan Anda ditangani dengan cepat dan tepat.

# MENGEMBANGKAN PRODUK PELAYANAN BARU MELALUI PENAMBAHAN FITUR PADA LAYANAN E-PTSP.KALTIMPROV.GO.ID

## Penambahan Fitur Perbaikan Berkas Dari SKPD Teknis Terkait

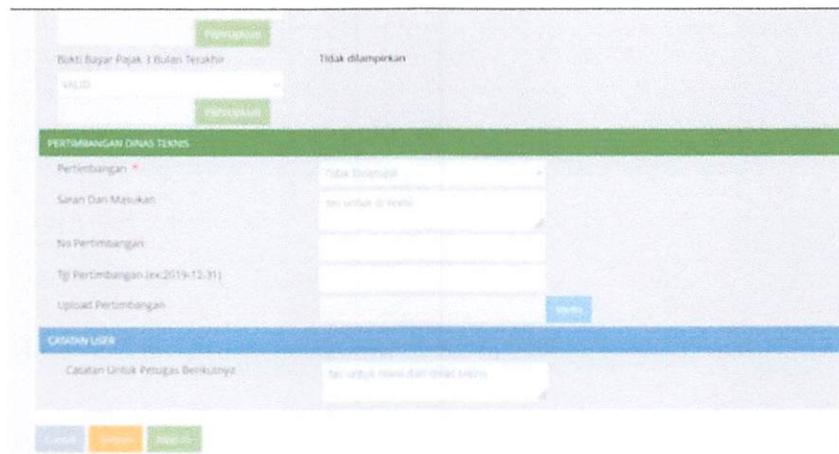
### Alur Proses Revisi Berkas Permohonan

#### 1. Revisi atas pertimbangan Dinas Teknis

Untuk berkas permohonan izin yang akan di revisi atas pertimbangan Dinas Teknis, proses revisi hanya bisa dilakukan oleh petugas dengan rolename backoffice, berikut langkah – Langkah proses revisi atas pertimbangan dinas teknis :

##### a. Sisi Dinas Teknis dan Petugas Backoffice

- ✓ Silahkan dari Dinas Teknis untuk memberikan catatan kepada petugas backoffice bahwa berkas permohonan izin yang bersangkutan bahwa rekomendasinya tidak disetujui dan perlu revisi, seperti contoh dibawah ini :



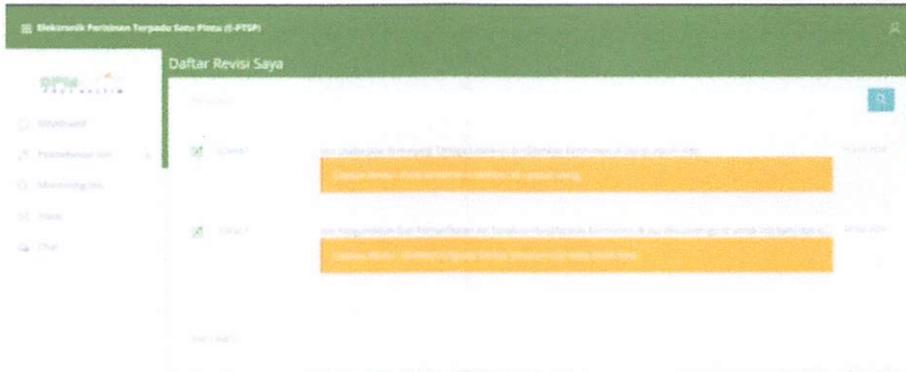
Kemudian silahkan klik tombol  untuk meneruskan ke user petugas backoffice

- ✓ Pada akun user Backoffice, silahkan buka data detail berkas permohonan dengan klik tombol  pada tabel perizinan
- ✓ Untuk mengembalikan berkas permohonan ke pemohon, silahkan isi catatan pada inputan “catatan untuk pemohon” untuk memberi keterangan berkas di revisi dengan sebab, contoh seperti gambar dibawah ini :



## ] 3 dari 8

mperbaiki berkas permohonan yang dikembalikan / revisi, silahkan ke Menu Permohonan Izin sub Menu Revisi, berikut tampilan sub menu Revisi :



- ✓ Pada sub menu Revisi, berkas permohonan izin yang dikembalikan akan ditampilkan beserta catatan revisi.
- ✓ Untuk melakukan proses perbaikan silahkan klik Revisi Berkas Permohonan. Setelahnya akan muncul tampilan Form Revisi berkas permohonan izin, contoh seperti dibawah ini :

Silahkan lengkapi / perbaiki berkas permohonan yang perlu perbaikan sesuai dengan catatan revisi,

- ✓ Setelah selesai melakukan perbaikan berkas permohonan, silahkan ceklist pada persetujuan valid data

Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang saya kirim adalah benar dan valid. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku jika data yang saya kirim tidak benar dan tidak valid.

[Kembali](#) [Submit Perbaiki](#)

- ✓ Kemudian klik tombol [Submit Perbaiki](#) untuk mengirim Kembali berkas permohonan izin yang sudah selesai di perbaiki

**c. Berkas Kembali ke Petugas**

Berkas permohonan yang sudah selesai di perbaiki oleh petugas, maka akan Kembali ke proses Dinas Teknis, berikut contoh berkas permohonan izin yang sudah selesai diperbaiki oleh pemohon :

Revisi No	Nama Pemohon	Jenis Proses Perizinan	Proses Izin						Total Waktu Proses	Status
			Tanggal	Proses	User	Catatan	Durasi	Offtime		
1.	339401 Test Dev	Izin Pengambilan Dan Pemanfaatan Air Tanah<i>i>-</i>(Silahkan bermohon di oss-dev.esdm.go.id untuk izin baru dan oss.go.id untuk perpanjangannya</i>-</i> Baru	2024-07-07 15:27:33	pendaftaran permohonan	Test Dev		00:00:00	00:00:00	744 hari 23:55:05	Proses
			2024-07-07 14:51:25	verifikasi pendaftaran (baru /offline)	ss	Kamu melulu baik	00:06:55	00:00:00		
			2024-06-14 14:13:07	verifikasi izin	kap		244 hari 22:46:04	00:36:18		
			2024-06-14 14:20:48	Pertimbangan Dinas Teknis (Badan Pertanahan)	Test Dev		00:00:00	00:00:00		
			2024-06-14 14:13:21	proses (backoffice)	ss_dev	Silahkan lengkapi berkas permohonan dan bisa detail izin	00:32:43	00:00:11:32		
			2024-06-14 15:11:51	revisi permohonan	Test Dev		00:00:00	01:26:22		
				Pertimbangan Dinas Teknis (Badan Pertanahan)			00:53			

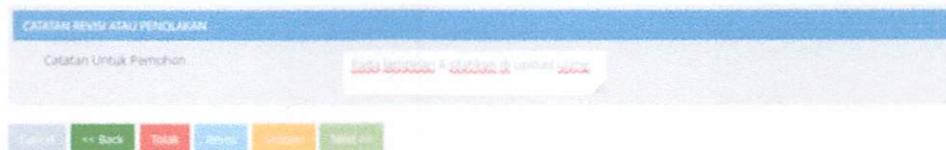
## 2. Revisi dari petugas e-ptsp

Untuk proses revisi selain dari pertimbangan dinas teknis yang hanya bisa dikembalikan oleh user backoffice, proses revisi bisa dilakukan oleh petugas yang mempunyai wewenang untuk “reject” berkas permohonan, contoh rolename **kasi** dan **kabid**.

Berikut Langkah – Langkah proses revisi untuk petugas kabid / kasi :

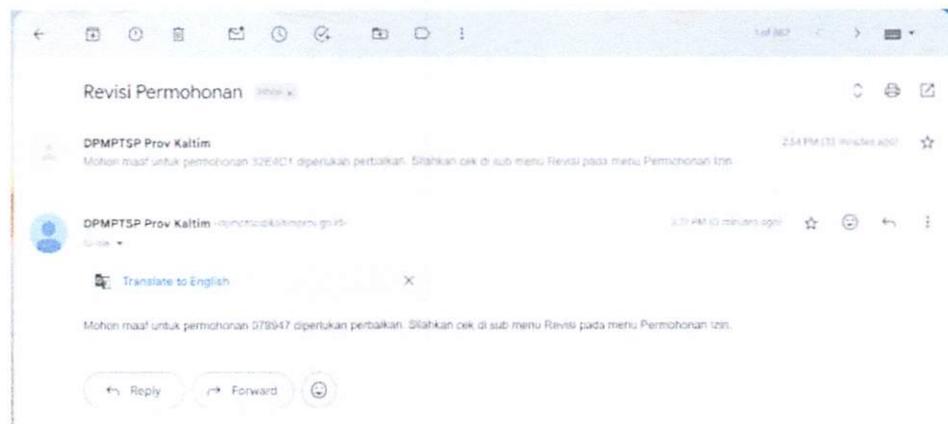
### a. Petugas Kasi / Kabid

- ✓ Silahkan petugas Kasi / Kabid memberikan catatan kepada pemohon pada inputan “Catatan Untuk Pemohon” untuk keterangan revisi, contoh seperti dibawah ini :



Kemudian klik tombol  untuk mengirim berkas ke akun pemohon.

- ✓ Pada saat proses pengiriman berkas permohonan untuk revisi, pemohon juga mendapat notifikasi revisi melalui email, berikut contoh notifikasi email revisi kepada pemohon



- ✓ Untuk melihat posisi berkas permohonan setelah proses klik tombol , silahkan buka menu Monitoring Izin, berikut contoh berkas permohonan di posisi revisi (pemohon)



- ✓ Silahkan lengkapi / perbaiki berkas permohonan yang perlu perbaikan sesuai dengan catatan revisi,
- ✓ Setelah selesai melakukan klik perbaikan berkas permohonan, silahkan ceklist pada persetujuan valid data

- ✓ Kemudian klik tombol **Simpan Revisi** untuk mengirim Kembali berkas permohonan izin yang sudah selesai di perbaiki

**d. Berkas Kembali ke Petugas**

Berkas permohonan yang sudah selesai di perbaiki oleh petugas, maka akan Kembali ke proses terakhir sebelum revisi, missal jika petugas yang klik tombol revisi kabid maka setelah pemohon selesai maka berkas akan Kembali ke proses validasi kabid, berikut contoh berkas permohonan izin yang sudah selesai diperbaiki oleh pemohon :

