



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROV. KALTIM**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
(PERIODE JANUARI – JUNI 2020)**



Pendahuluan

Tujuan manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai tingkat mutu pelayanan tertentu. Karena erat kaitannya dengan pelanggan, tingkat ini dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara **tingkat kepentingan (Harapan)** terhadap **tingkat kepuasan / kinerja** atau hasil yang dirasakan (**Kenyataan**). Bila kenyataan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka para pelanggan akan menjadi tidak tertarik (tidak puas) pada penyedia jasa yang bersangkutan, dan begitu pula sebaliknya, jika terdapat pemenuhan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka organisasi akan mendapatkan berbagai manfaat terutama dari sisi kelayakan pelanggan.

Salah satu alat untuk memantau kekuatan masing-masing proses bisnis/pelayanan publik adalah dengan **Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**, yaitu dengan cara melakukan pengukuran secara periodik persepsi dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh organisasi, sehingga dapat dilihat perkembangan peningkatan pelayanan yang terjadi.

Sesuai dengan visi, misi dan kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim dan dalam rangka program peningkatan mutu pelayanan terhadap para pelanggan secara lebih baik dan efektif, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim berkomitmen untuk melakukan pengukuran kepuasan para pelanggan / investor.

Untuk mewujudkan hal tersebut dengan memastikan independensi kegiatan, maka telah ditunjuk pihak ketiga (MIM Consulting) untuk mengembangkan suatu kuesioner Pelanggan (**Pelanggan Satisfaction Survey**) dan melaksanakan kegiatan pengukuran / survei kepuasan secara berkelanjutan kepada para pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim, yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk memantau secara konsisten tingkat kepuasan pelanggan.



DINAS PMPTSP
PROV KALTIM

**LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
Periode Januari – Juni 2020**

Kuesioner tersebut mencakup kinerja organisasi (Tingkat Kepuasan) selama ini beserta harapan (Tingkat Kepentingan) dari para pelanggan / investor terhadap pelayanan jasa yang diberikan terkait produk dan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kalimantan sebagai salah satu bagian pada lingkup Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan (Pelayanan Publik).

Dimensi ataupun variabel yang digunakan dalam kuesioner ini meliputi beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Kemudahan Tahapan Pelayanan yang diberikan (Prosedur Pelayanan)
2. Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Persyaratan Pelayanan)
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (Ketegasan Petugas Pelayanan)
4. Kesungguhan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (Kedisiplinan petugas)
5. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam melayani (Tanggung jawab pelayanan)
6. Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas (Kemampuan petugas)
7. Kecepatan pelayanan dan waktu penyelesaian permohonan (Kecepatan Pelayanan)
8. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dari petugas (Keadilan Petugas)
9. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
10. Keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan (Kewajaran Biaya Pelayanan)*
11. Kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan (Kepastian Biaya Pelayanan)*
12. Pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan (Kepastian jadwal pelayanan)



13. Kondisi kebersihan dan kerapian sarana/ prasarana (Kenyamanan Lingkungan)
 14. Jaminan keamanan pada lingkungan pelayanan (Keamanan Pelayanan)
- *) jika ada

Dalam pelaksanaan pembagian ataupun pengiriman angket periode Januari - Juni 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim, telah menyebarkan sekitar 150 Kuisisioner. Adapun dari ke 150 kuesioner tersebut, terdapat 92 kuesioner (61%) yang telah valid dan diterima kembali.

Tujuan & Manfaat Analisa Kepuasan Pelanggan

Tujuan utama analisa pengukuran kepuasan pelanggan / indeks kepuasan masyarakat ini adalah untuk melihat sejauh mana terjadinya gap yang ada dengan melihat **tingkat kepuasan pelanggan**, dan **tingkat kepentingan (harapan) pelanggan** serta membuat **Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**, sehingga manajemen dapat menggunakannya untuk :

1. Alat kebijakan pengambilan keputusan dan perencanaan kedepan untuk meningkatkan kinerja organisasi menjadi lebih baik.
2. Alat untuk menyusun perencanaan dan strategi pelayanan publik.
3. Alat untuk memonitor dan mengendalikan rutinitas aktivitas organisasi melalui pemfokusan pada hal-hal yang strategis dan penting sesuai kebutuhan dan keinginan dari para pelanggan.
4. Alat untuk mencapai salah satu nilai yang telah ditetapkan yaitu untuk memperoleh kepercayaan melalui kepuasan pelanggan.
5. Alat untuk lebih memahami variabel-variabel yang menyebabkan kepuasan pelanggan sehingga manajemen dapat mengantisipasi langkah-langkah yang perlu diambil oleh organisasi, karena perubahan situasi dan kondisi dalam lingkungan harus dapat segera diantisipasi secara proaktif dan cepat.

Dengan direalisasikannya pelaksanaan pengukuran Kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim akan memperoleh berbagai manfaat antara lain sebagai berikut :



- Diperolehnya umpan balik langsung dari pelanggan sehingga organisasi akan memiliki data dan informasi yang akurat, nyata dan terus terbarukan (up-to date) mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kehandalan produk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim.
- Diketahuinya gap / kesenjangan pelanggan yang merupakan celah untuk melakukan perbaikan manajemen organisasi (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim).
- Mendorong terwujudnya pengkomunikasian atas aspek-aspek serta berbagai dimensi pelayanan yang berbasis pada data dan informasi sebenarnya.
- Adanya Kejelasan ukuran pencapaian dalam hal indeks kepuasan, tingkat kepuasan serta tingkat harapan / kepentingan pelanggan yang dapat di paparkan kepada pihak manajemen organisasi, yang merupakan salah satu indikator keberhasilan dan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim.
- Menciptakan standar pelayanan yang lebih jelas, tepat, dan kemampuan yang lebih dalam menerapkan sistem pelayanan yang efektif.
- Menumbuhkan kejelasan dan kesatuan pandangan dari manajemen dan segenap karyawan terkait mengenai aspek-aspek pelayanan yang harus dilakukan.
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- Dapat terpenuhinya salah satu klausul persyaratan SMM ISO 9001:2008 yaitu klausul 8.2.1 Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Hasil Analisa Pengukuran Kepuasan Pelanggan

I. Data Pelanggan

Analisa Pengukuran kepuasan pelanggan dalam periode ini berasal dari Total 92 responden / 61% yang terkumpul dan valid.

Responden yang disebar mencakup beberapa segmen pelanggan yang ada (jenis perizinan dan non perizinan) sebagai berikut :



1. PERTAMBAHAN 50 responden
2. PERHUBUNGAN 13 RESPONDEN
3. KEHUTANAN 7 RESPONDEN
4. PERKEBUNAN 2 RESPONDEN
5. DINASKER 4 RESPONDEN
6. IZIN LINGKUNGAN 1 RESPONDEN
7. PERIKANAN 1 RESPONDEN
8. KESEHATAN 6 RESPONDEN
9. IZIN LAINYA 8 RESPONDEN

II. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) / Pelanggan

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. IKM adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah menyusun 14 indikator standar penilaian IKM yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menilai kinerja pelayanan publik diinstansinya, yang meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;



**LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**
Periode Januari – Juni 2020

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai/menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (public goods) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah.



Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

III. Metodologi Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Populasi pengukuran kepuasan pelanggan ini adalah total / seluruh pelanggan yang menggunakan produk (Perizinan dan Non Perizinan) maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim untuk kategori organisasi/perusahaan/perorangan dalam periode pelayanan 6 (enam) bulan terakhir.

Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilakukan secara berkelanjutan dengan frekuensi sebanyak 2 kali setahun (periode Januari - Juni & periode Juli - Desember Tahun 2020). Laporan ini merupakan hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk **periode Januari - Juni Tahun 2020**.

Dikarenakan jumlah pelanggan yang cukup besar, maka, sample yang diambil dalam survei ini dilakukan secara acak namun mempertimbangkan keterwakilan masing-masing jenis / bidang layanan perizinan dan non perizinan yang ada dan diupayakan mencakup keseluruhan segmentasi pelanggan atau dengan kata lain digunakan Metode *Non Probability sampling* yaitu metode sampling dimana tidak setiap anggota populasinya memiliki nilai peluang untuk dipilih menjadi anggota sampel. Namun dalam non-probability sampling ini, pemilihan unit sampling akan didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dengan penggunaan teori probabilitas yang dilakukan secara *Stratified Random Sampling* atau purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dgn pertimbangan tertentu (jenis jasa yang diberikan).

Sedangkan Analisa Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa Rata-rata dari aspek tingkat kepuasan pelanggan dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diharapkan sehingga diperoleh angka Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), termasuk penggunaan diagram kartesius untuk melihat prioritas tindakan perbaikan.



LAPORAN HASIL ANALISA PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN Periode Januari – Juni 2020

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Skala Likert**. Skala likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang.

Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan, dengan ketentuan sebagai berikut :

- ⊙ Kuesioner untuk setiap variabel dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, dgn metode pengukuran skala semantik diferensial rasio 1 sampai 4.
- ⊙ Untuk mengukur indikator ekspektasi/kepentingan digunakan skala rasio tersebut yaitu nilai 1 (Sangat Tidak Penting) sampai dengan nilai 4 (Sangat Penting).
- ⊙ Untuk mengukur indikator kinerja/kepuasan skala rasio yang digunakan adalah nilai 1 (Sangat Tidak Puas) sampai dengan nilai 4 (Sangat Puas).

Secara lebih jelas, Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tinggi (sangat positif) sampai terendah (sangat negatif), akan dinyatakan dalam bentuk kata-kata seperti berikut :

Tingkat Kepuasan / Kenyataan Kinerja	Tingkat Kepentingan / Harapan yang diinginkan	Nilai / Skor Analisis kuantitatif
Sangat Puas	Sangat Penting	4
Puas	Penting	3
Tidak Puas	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert ini akan dibuat dalam bentuk *multiple choice* atau *checklist*. Untuk membuat skala likert dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut:



- ⊗ Mengumpulkan sejumlah pernyataan yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas (positif atau negatif).
- ⊗ Memberikan pernyataan-pernyataan tersebut kepada kelompok responden untuk diisi dengan lengkap, jelas dan benar.
- ⊗ Respon dari setiap pertanyaan dihitung dengan cara menjumlahkan angka angka dari setiap pertanyaan serupa, sehingga respon yang berada pada posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai angka yang selalu sama. Misalnya, bernilai 4 untuk sangat positif dan bernilai 1 untuk sangat negatif.
- ⊗ Hasil hitung akan mendapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk setiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.

Dimana penilaian skala tersebut sebagai hasil persentase akhir penelitian nanti akan dikategorisasikan menurut nilai interval & level hasil penilaian sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan/data	Kinerja / Harapan atas Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik / Tidak Memuaskan
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik / Kurang Memuaskan
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik / Memuaskan
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik / Sangat Memuaskan

IV. Teknik Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur perizinan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur perizinan yang dikaji, setiap unsur perizinan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:



DINAS PMPTSP
PROV. KALTIM

LAPORAN HASIL ANALISA PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN Periode Januari – Juni 2020

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Perizinan} \times 25$$

V. Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan

Indeks Kepuasan Masyarakat / Pelanggan (IKM)

Secara keseluruhan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT / PELANGGAN** adalah sebesar **86,45%** turun sebesar **0,34 %** dari hasil survey periode sebelumnya yang berada pada **86,79%**. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks kepuasan pelanggan terhadap produk/layanan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim tergolong "SANGAT MEMUASKAN / SANGAT BAIK".

Angka Indeks Kepuasan pelanggan ini adalah presentase hasil dari perbandingan antara total nilai kepuasan (realita yang dirasakan pelanggan) terhadap total nilai kepuasan pada skala tertinggi (Sangat memuaskan) yang menggambarkan sejauh mana gap / kesenjangan yang terjadi atas posisi level kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap standar tertinggi yang semestinya bisa diberikan oleh maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat telah dilakukan pengisian kuesioner dalam bentuk multiple choice dengan 4 (empat) kategori dari "a"



DINAS PMPTSP
PROV. KALTIM

**LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**
Periode Januari – Juni 2020

hingga "d" (a: sangat baik, b: Baik, c: kurang baik, d: tidak baik) dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab atau pernyataan lain secara tertulis dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 4, b = 3, c = 2, d = 1.

Pelanggan / masyarakat yang telah menerima kuesioner survey indeks kepuasan masyarakat secara langsung selama enam bulan sekali (periode Januari - Juni Tahun 2020) sebanyak 92 responden. Dari ke 150 responden tersebut dapat dianalisa hasilnya secara lengkap sebagai berikut :



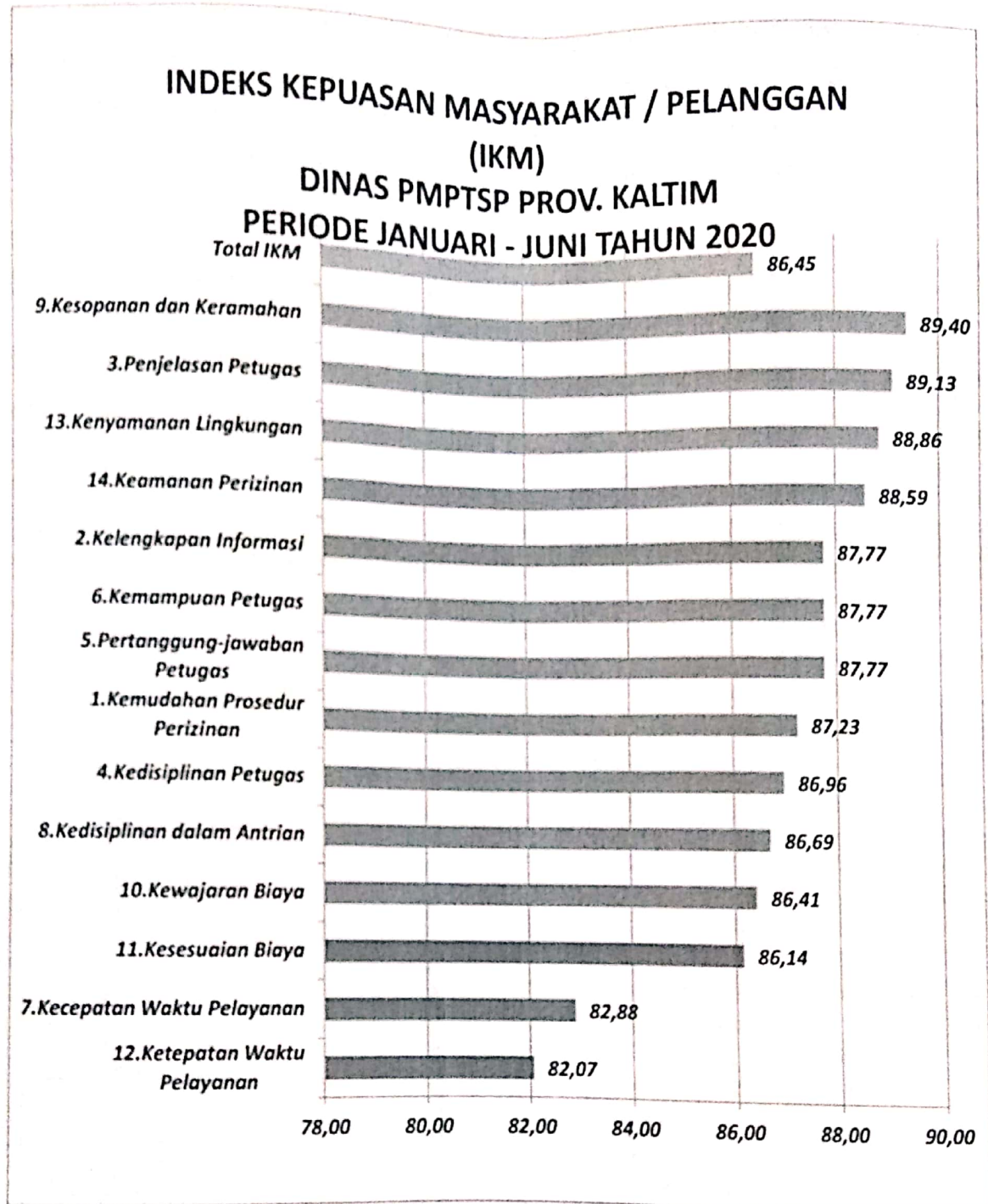
DINAS PMPTSP
PROV. KALTIM

LAPORAN HASIL ANALISA PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Periode Januari – Juni 2020

ANALISA DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PMPTSP PROV. KALTIM PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2020

INDIKATOR	KATEGORI	JAWABAN	NILAI	NILAI X JAWABAN	NILAI PER UNSUR	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,071	NILAI IKM (%) PER UNSUR
1 Kemudahan Prosedur Perizinan	A	48	4	192	321	3,49	0,248	87,228
	B	41	3	123				
	C	3	2	6				
	D	0	1	0				
2 Kelengkapan Informasi	A	50	4	200	323	3,51	0,249	87,772
	B	39	3	117				
	C	3	2	6				
	D	0	1	0				
3 Penjelasan Petugas	A	53	4	212	328	3,57	0,253	89,130
	B	38	3	114				
	C	1	2	2				
	D	0	1	0				
4 Kedisiplinan Petugas	A	45	4	180	320	3,48	0,247	86,957
	B	46	3	138				
	C	1	2	2				
	D	0	1	0				
5 Pertanggung-jawaban Petugas	A	48	4	192	323	3,51	0,249	87,772
	B	43	3	129				
	C	1	2	2				
	D	0	1	0				
6 Kemampuan Petugas	A	49	4	196	323	3,51	0,249	87,772
	B	41	3	123				
	C	2	2	4				
	D	0	1	0				
7. Kecepatan Waktu Pelayanan	A	45	4	180	305	3,32	0,235	82,880
	B	36	3	108				
	C	6	2	12				
	D	5	1	5				
8. Kedisiplinan dalam Antrian	A	46	4	184	319	3,47	0,246	86,685
	B	44	3	132				
	C	1	2	2				
	D	1	1	1				
9. Kesopanan dan Keramahan	A	53	4	212	329	3,58	0,254	89,402
	B	39	3	117				
	C	0	2	0				
	D	0	1	0				
10. Kewajaran Biaya	A	45	4	180	318	3,46	0,245	86,413
	B	44	3	132				
	C	3	2	6				
	D	0	1	0				
11. Kesesuaian Biaya	A	45	4	180	317	3,45	0,245	86,141
	B	43	3	129				
	C	4	2	8				
	D	0	1	0				
12. Ketepatan Waktu Pelayanan	A	42	4	168	302	3,28	0,233	82,065
	B	37	3	111				
	C	10	2	20				
	D	3	1	3				
13. Kenyamanan Lingkungan	A	52	4	208	327	3,55	0,252	88,859
	B	39	3	117				
	C	1	2	2				
	D	0	1	0				
14. Keamanan Perizinan	A	51	4	204	326	3,54	0,252	88,587
	B	40	3	120				
	C	1	2	2				
	D	0	1	0				
Nilai IKM Total							3,458	86,45



Tiga Variabel dengan **Tingkat Kepuasan pelanggan tertinggi** adalah :

- Kesopanan dan Keramahan sebesar 89.40% (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)
- Penjelasan Petugas sebesar 89.13% (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)
- Kenyamanan Lingkungan sebesar 88.86% (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)



LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
Periode Januari – Juni 2020

Sementara tiga variabel dengan **Tingkat Kepuasan Pelanggan terendah** adalah :

- Ketepatan Waktu sebesar 82,07% (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)
- Kecepatan Waktu sebesar 82,88% (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)
- Kesesuaian Biaya sebesar 86,14% (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)

Komentar / Saran Pelanggan untuk Peningkatan

Beberapa komentar dan saran dari pelanggan dalam rangka peningkatan jasa dan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim pada periode Januari - Juni Tahun 2020 ini adalah sebagai berikut :

NO.	PELANGGAN (RESPONDEN)	KOMENTAR/MASUKAN/SARAN
1.	ROHANI	AGAR SURAT SURAT IZIN YANG DIKELUARKAN WAKTU PENYELESAIANYA TIDAK TERLALU LAMA
2.	ACHMAD MULYAN	SEBELUM ADA PERUBAHAN PENERBITAN IZIN, PTSP MENGELUARKAN IZIN SESUAI JANGKA WAKTU NAMUN SETELAH ADA PERUBAHAN PENERBITAN IZIN SANGAT LAMBAT
3.	PERTAMINA HULU MAHAKAM,PT	TERHADAP PERIZINAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN PROYEK PEMERINTAH KHUSUS KEGIATAN HULU MIGAS MOHON DIBANTU ADANYA STANDAR BATAS WAKTU HARI PELAYANAN PERIZINAN AKAN SEGERA DISELESAIKAN SUPAYA TIDAK TERTUNDA TERLALU LAMA
4	BORNEO KARYA PERSADA, PT	PROSEDUR PENGAJUAN PROSES PERIZINAN SUDAH BERJALAN DENGAN BAIK, SEJAK PENERIMAAN BERKAS AMPAI DENGAN TERBITNYA SURAT IZIN, LINGKUNGAN YANG BAIK DAN BERSIH, PETUGAS YANG RAMAH SEMOGA BISA DI PERTAHANKAN BAHKAN DITINGKATKAN LEBIH BAIK LAGI, SUCCES DPMPSTSP PROVINSI KALTIM
5.	M. TAUFIK ALIB UTAMA	AGAR SEGERA DIHUBUNGI APABILA PERIZINAN TELAH SELESAI
6.	HERLINA	PERLU PEMBENAHAN DALAM PROSES PELAYANAN PERIZINAN YANG TERLALU LAMA
7.	TELEN, PT	KIRANYA BIROKRASI PENERBITAN IZIN DAPAT DIPERSINGKAT



LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
Periode Januari - Juni 2020

8.	SHAFRUN ALIM	SEMOGA LEBIH MAJU LAGI
9.	SOLIHIN	AGAR SK NYA CUKUP DPMPISP AJA YANG MENANDATANGANNYA KEPALA DINASNYA SAJA AGAR BIROKRASI TIDAK TERLALU PANJANG
10.	HUSNI THAMRIN	PELAYANAN SUDAH OK PERLU PERTAHANKAN ATAU PERLU DIINGKATKAN LAGI
11.	ACHMAD BASITH	DAPAT DIPERCEPAT LAGI UNTUK PROSES PENERBITAN IZIN DIKARENAKAN BELAKANGAN INI CUKUP LAMA BERKAS PERIZINANNYA TERBIT DIBANDINGKAN TAHUN TAHUN SEBELUMNYA YANG JAUH LEBIH CEPAT DALAM PENERBITAN IZIN
12.	SINAR MANDIRI SEMPURNA	PELAYANAN SUDAH BAGUS DAN MUDAH DIMENGERTI
13.	MUSLIMIN	PELAYANAN LEBIH DIINGKATKAN
14.	GALUH SETYAWAN	LAHAN PARKIR MOBIL UNTUK DAPAT DIPERLUAS
15.	PT. AMBAR BORNEO	TINGKATKAN TERUS PELAYANAN DENGAN KERAMAHAN
16.	PT. MENARA BANDAR SAMUDERA	SANGAT MEMUASAKAN PELAYANAN
17.	SENES	TINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT
18.	FAULI RAHMADIANSYAH	BIROKRASI YANG TERLALU LAMA
19.	REZNALDI	PERCEPAT PROSES IZIN KAPAL
20.	H2 NURUL HUDA	SEMUANYA SUDAH BAIK, DIPERTAHANKAN DAN MOHON BISA LEBIH DIINGKATKAN LAGI
21.	LAODE RAHAMA	KAMI JADI SATU PIHAK YANG KURANG DAPAT LAYANAN MAKSIMAL KARENA INTERNAL; DINAS MOHON KEDEPAN JANGAN ADA KONDISI SEPERTI INI



Kesimpulan :

Dari hasil pengolahan data dan analisa (tingkat kepuasan - realisasi pelayanan, tingkat kepentingan - harapan pelayanan, indeks kepuasan dan diagram kartesius) terhadap lembar kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim periode Januari - Juni Tahun 2020 diperoleh beberapa point kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT / PELANGGAN** adalah sebesar **86,45%** menurun sebesar **0,34%** dari hasil survey periode sebelumnya yang berada pada **86,79%**. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks kepuasan pelanggan terhadap produk/layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim tergolong "SANGAT MEMUASKAN / SANGAT BAIK".
 - "Item yang **paling tinggi INDEKS KEPUASAN PELANGGAN** nya menurut penilaian pelanggan adalah '**Kesopanan dan Keramahan**' sebesar **89,40%** (Sangat Memuaskan / Sangat Baik) dan yang **paling rendah INDEKS KEPUASAN** nya adalah '**Ketepatan Waktu**' sebesar **82,07%** (Sangat Memuaskan / Sangat Baik, Kecepatan Waktu sebesar **82,88%** (Sangat Memuaskan / Sangat Baik) serta Kesesuaian Biaya sebesar **86,14%** (Sangat Memuaskan / Sangat Baik)".

2. Meskipun dengan hasil sangat baik tetapi dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi, maka Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim perlu melakukan upaya dengan langkah-langkah sebagai berikut :
 - **Petugas dalam menangani permohonan dilakukan lebih cepat dan sesuai SOP supaya tidak ada lagi terhambat perizinan pemohon yang mengakibatkan waktu permohonan begitu lama.**
 - **Kesesuaian biaya dan Kewajaran Blaya akan di sinkronisasikan dengan Perda Kaltim Nomor 05 tahun 2018 tentang Perubahan Atas Perda Kaltim Nomor 03**



DINAS PMPTSP
PROV. KALTIM

LAPORAN HASIL ANALISA
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
Periode Januari – Juni 2020

Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu terutama Sektor Perhubungan dan Perikanan.

- Kedepannya akan ditambah lagi keamanan terhadap pelayanan perizinan dengan penambahan CCTV di tempat-tempat rawan kejahatan.
- Untuk lahan parkir sampai sekarang sudah diperluas terutama untuk parkir kendaraan roda empat dan roda dua.
- Selain Sarana Penunjang seperti CCTV, pihak keamanan kantor untuk selalu siap dan siaga apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan dan sigap dalam melakukan pengamanan.

Samarinda,

Dibuat Oleh :

Budi Santoso, SE
Kasi Layanan Perizinan
dan Non Perizinan
Sektor PM

Diperiksa Oleh :

Junainah, SE, M.Si
Kabid. Layanan Perizinan dan
Non Perizinan

Diketahui Oleh

Radiansyah, SH, M.Hum
Sekretaris