

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE SEMESTER 1**  
**1 JANUARI – 30 Juni**  
**TAHUN 2024**



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

**BIDANG LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI PERIZINAN**  
**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, dimana pelibatan masyarakat dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Guna implementasi Peraturan Perundangan diatas, diterbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 dan 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;

## **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 Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang disebarkan 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 ditambah 2 unsur survey penilaian integritas (SPI) yakni transparansi pelayanan dan integritas pelayanan. Sebelas 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. 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).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan :  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. Transparansi Pelayanan :  
Prinsip di mana informasi tentang proses, prosedur, dan hasil dari pelayanan publik disampaikan dengan jelas dan terbuka kepada masyarakat.
11. Integritas Petugas Pelayanan :  
komitmen untuk bertindak dengan cara yang jujur, adil, dan profesional dalam semua aspek tugas pelayanan

### **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 1 Januari sampai dengan 30 Juni 2024.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

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 30 Juni 2024	181 Hari
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli s.d 15 2024	15 Hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Juli s.d 31 Juli 2024	16 Hari

## 2.5 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 30 Juni 2024 adalah sebanyak 283 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 283 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1	2	3	4	5
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	92	75 %
		Perempuan	9	7 %
2	Pendidikan	SD	12	10%
		SMP	25	20%
		SMA	12	10%
		SMK	1	1%
		D1	0	0%
		D2	0	0%
		D3	3	2%
		D4	0	0%
		S1	36	30%
		S2	11	9%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Swasta	4	3%
		Wirausaha	2	2%
		Lainnya	122	100%
4	Jenis Layanan	Pelaporan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan sendiri sampai dengan kapasitas 500 KW (SKPTP)	22	18%
		Pemenuhan Komitmen Pengelolaan Lingkungan Hidup	21	17%
		Kartu pengawasan izin trayek	8	7%

	kapal angkutan sungai dan danau (KPIT) Menunggu addendum Pergub Kaltim menjadi standar pelayanan minimal		
	Izin SIMKADA (SIKPI)	20	16%
	Izin SIMKADA (SIPI)	18	15%
	Izin SIMKADA (SIUP)	10	8%
	Persetujuan dokumen lingkungan hidup DELH dan atau DPLH	2	2%
	Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan Skala Kecil (Kapasitas produksi dibawah 2000 M2)	1	1%
	Izin trayek angkutan penyeberangan lintas kabupaten/kota dalam provinsi (KPIT) ferry penyeberangan menunggu addendum Pergub Kaltim menjadi standar pelayanan minimal	3	2%
	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup – ANDAL DAN RKL-RPL	1	1%
	Rekomendasi persetujuan penggunaan kawasan hutan	3	2%
	Rekomendasi perizinan berusaha pemanfaatan hutan	1	1%
	Izin pendirian SMA Swasta	1	1%
	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB) Skala Provinsi	4	3%
	Lisensi Arsitek	7	6%



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

Pengolahan data SKM dilakukan melalui aplikasi E-PTSP diperoleh hasil sebagai berikut :

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

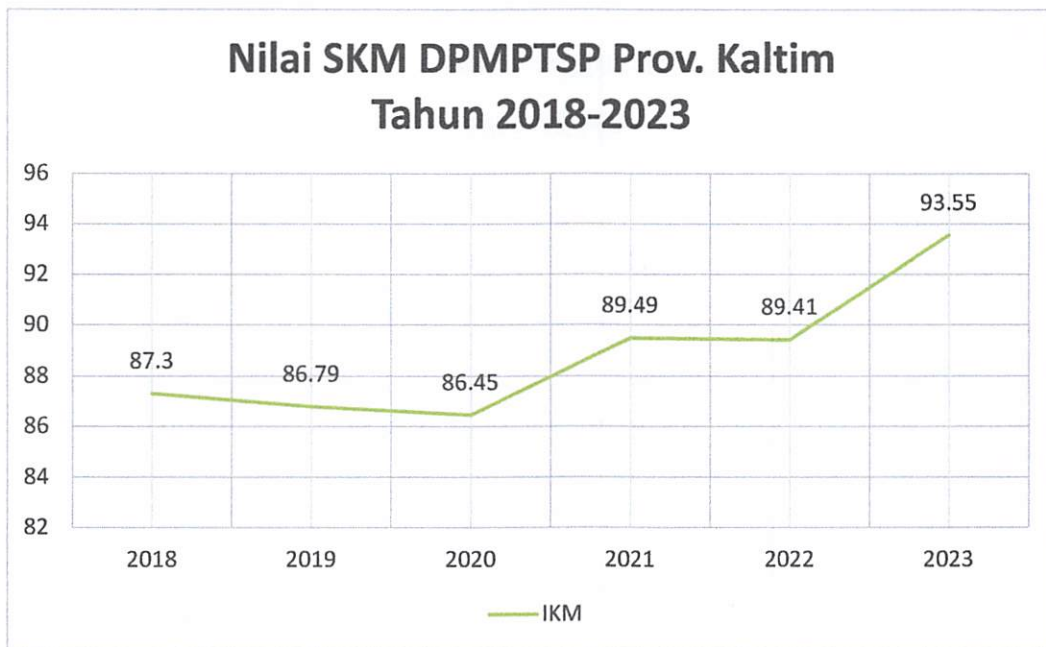
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,791
U2	Prosedur	3,682
U3	Waktu Pelayanan	3,434
U4	Biaya/Tarif	3,636
U5	Produk Layanan	3,565
U6	Kompetensi Pelaksana	3,728
U7	Perilaku Pelaksana	3,826
U8	Sarana dan Prasarana	3,714
U9	Penanganan Pengaduan	3,872
U10	Transparansi Pelayanan	3,674
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,720

**Gambar 1. Nilai SKM**

NILAI IKM	
<b>92.38</b>	
• KATEGORI	: A - SANGAT BAIK
• PERIODE SURVEI	: 1 Januari – 30 Juni 2024
• RESPONDEN	: 283 Orang

### 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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

**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 – 30 Juni 2024 telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat sebanyak 283 orang dengan nilai indeks kepuasan masyarakat 92,38 kategori sangat baik.
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 :

<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Strategi Penyelesaian</b>	<b>Target Waktu Penyelesaian</b>	<b>Penanggung Jawab</b>	<b>Stakeholder Terkait</b>
Memetakan hambatan yang terjadi	Menindaklanjuti melalui koordinasi atas penanganan hambatan yang terjadi yakni pada nilai skor waktu pelayanan	3 bulan kedepan	Sekretaris dan Kepala Bidang Terkait	Perangkat Daerah Teknis Terkait

Samarinda, 26 Agustus 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP,



Fahmi Prima Laksana, S.E., M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196802151989031008

## LAMPIRAN

### Skor Indeks Kepuasan Masyarakat 1 Juni – 30 Juni 2024

Indikator	Nilai	Kategori
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	94.79	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	92.05	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	85.87	B - BAIK
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99.9	A - SANGAT BAIK
Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dikehendaki?	89.14	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93.2	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	95.67	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	92.85	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	96.32	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dll)?	91.89	A - SANGAT BAIK
Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan terkait suka, sungutan dan gratifikasi dll?	99.02	A - SANGAT BAIK

#### Informasi

**Jumlah Peserta Survey**

283

[Lihat Data Peserta Survey](#)

**Nilai IKM**

92.38

**Nilai Indeks**

3.7

**Mutu Pelayanan**

A - SANGAT BAIK