



DPMPTSP
KALIMANTAN TIMUR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II

1 JULI – 25 NOVEMBER TAHUN 2024

Jl. Basuki Rahmat No. 56 Samarinda

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kalimantan Timur dapat diselesaikan dengan baik.

Survei ini merupakan bagian dari komitmen DPMPTSP Kalimantan Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan profesionalisme, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada seluruh pihak yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan dan menganalisis data secara objektif.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur selama periode 1 Juli hingga 25 November Tahun 2024. Selain itu, laporan ini menjadi acuan penting untuk menyusun strategi perbaikan tindak lanjut pelayanan di masa mendatang, sehingga mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dan para pelaku usaha di Kalimantan Timur.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi langkah nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Samarinda, 27 November 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu, *f*



H. Fahmi Prima Laksana, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680215 198903 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak masyarakat sebagai warga negara. Untuk menjamin pelayanan yang berkualitas, pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan pelayanan tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM memiliki dasar hukum yang kuat, diantaranya:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
2. PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang mengatur tentang indikator, metode, dan pelaksanaan survei sebagai evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur sebagai penyelenggara layanan publik di bidang perizinan dan penanaman modal, berkomitmen untuk melaksanakan SKM secara berkala. Komitmen ini diwujudkan dalam survei yang dilakukan pada Semester II Tahun 2024, yang mencakup periode 1 Juli hingga 25 November Tahun 2024.

Melalui SKM ini, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur berupaya:

1. Mendapatkan data dan informasi objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.
3. Memenuhi tuntutan akuntabilitas publik, dengan menyampaikan hasil evaluasi kepada masyarakat secara terbuka.

Hasil SKM ini akan menjadi landasan penting bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam memberikan kemudahan perizinan dan mendukung iklim investasi yang kondusif di Provinsi Kalimantan Timur. Dengan demikian, diharapkan DPMPTSP dapat terus berkontribusi dalam mendorong pembangunan daerah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta pelaku usaha terhadap layanan pemerintah.

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 ini disusun sebagai dokumen resmi yang memuat hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur. Laporan ini bertujuan untuk menyediakan data dan informasi yang akurat, objektif, dan transparan sebagai landasan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.

Tujuan

1. Mengevaluasi Kinerja Pelayanan
Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan ditambah 2 unsur Survei Penilaian Integritas (SPI) yakni transparansi pelayanan dan integritas pelayanan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Memberikan dasar untuk merancang strategi dan langkah-langkah perbaikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas
Memastikan pelaksanaan pelayanan publik yang terbuka, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha.
4. Memenuhi Kewajiban Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat
Sebagai pelaksanaan amanat peraturan perundang-undangan terkait evaluasi pelayanan publik, khususnya dalam rangka mendukung sistem penilaian kinerja instansi pemerintah.

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 pengisian kuesioner online dengan alamat <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id/> yang terdiri 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. 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).

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 Semester II yakni dari tanggal 1 Juli s.d. 25 November Tahun 2024.

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 Juli sampai dengan 25 November 2024 adalah sebanyak 217 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 217 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	170	78%
		Perempuan	31	14%
2	Pendidikan	SD	13	6%
		SMP	63	29%
		SMA	32	15%
		SMK	4	2%
		D1	2	1%
		D2	0	0%
		D3	6	3%
		D4	0	0%
		S1	66	30%
		S2	14	6%
		S3	1	0%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Swasta	20	9%
		Wirausaha	0	0%
		Lainnya	217	100%

4	Jenis Layanan	Lisensi Arsitek	21	10%
		Rekomendasi Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan	7	3%
		PEMENUHAN KOMITMEN PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP	5	2%
		IZIN SIMKADA (SIKPI)	30	14%
		Pelaporan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri Sampai Dengan Kapasitas 500 kW (SKTP)	38	18%
		IZIN SIMKADA (SIUP)	27	12%
		IZIN SIMKADA (SIPI)	47	22%
		Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan Skala Kecil (Kapasitas Produksi dibawah 2000 M2)	3	1%
		Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan	13	6%
		PERSETUJUAN DOKUMEN LINGKUNGAN HIDUP DELH DAN/ATAU DPLH	1	0%
		REKOMENDASI UNDIAN GRATIS BERHADIAH (UGB) SKALA PROVINSI	3	1%
		SURAT KEPUTUSAN KELAYAKAN LINGKUNGAN HIDUP - ANDAL DAN RKL-RPL	1	0%
		SURAT KEPUTUSAN KELAYAKAN LINGKUNGAN HIDUP - DOKUMEN ANDAL DAN RKL - RPL (BARU)	1	0%
		Izin Pendirian SMK Swasta	1	0%
		Izin Perlintasan/Crossing	2	1%
		Izin Penambahan dan Perubahan Program Keahlian Pada SMK Swasta	6	3%
		PERSETUJUAN PENGEBORAN AIR TANAH (KHUSUS WILAYAH SUNGAI KARANGAN CEK DI http://mypatriot.id/ws/)	4	2%

Izin Penambahan dan Perubahan Program Keahlian Pada SMK Negeri	4	2%
Izin Pendirian SMK Swasta	1	0%
Persetujuan Perubahan Penggunaan Mesin Utama Produksi	1	0%
REKOMENDASI GUBERNUR PENGUMPULAN LIMBAH B3 SKALA NASIONAL	1	0%

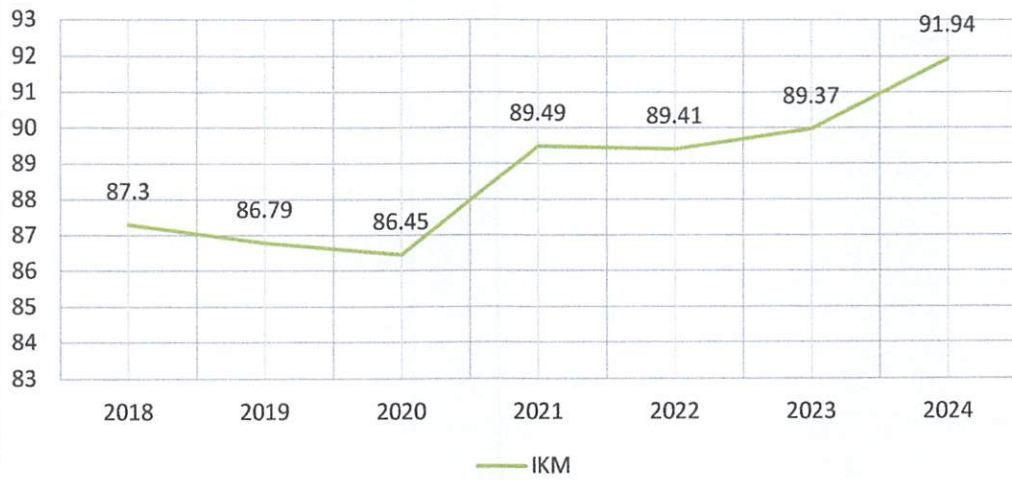
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.2 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 :

Nilai SKM DPMPTSP Prov. Kaltim Tahun 2018-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 yang dilaksanakan pada periode 1 Juli hingga 25 November 2024, dengan jumlah responden sebanyak 217 orang, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,94, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, mencerminkan komitmen dan konsistensi dalam memberikan pelayanan berkualitas. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.
2. Meskipun secara keseluruhan pelayanan dinilai sangat baik, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian rendah yakni pada unsur waktu pelayanan dan produk pelayanan. Sebagai tindak lanjut, langkah-langkah perbaikan yang akan dilakukan meliputi:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu
1.	Waktu Pelayanan	a. Evaluasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur b. Monitoring dan evaluasi berkala	Oktober - November
2.	Produk Pelayanan	a. Standarisasi produk pelayanan b. Peningkatan kualitas produk c. Inovasi layanan d. Penyediaan informasi yang transparan	Oktober - November

Samarinda, 27 November 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



H. Fahmi Prima Laksana, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680215 198903 1 008

LAMPIRAN

Data pada e-ptsp.kaltimprov.go.id



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2024



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,783
U2	Prosedur	3,327
U3	Waktu Pelayanan	3,230
U4	Biaya/Tarif	3,917
U5	Produk Layanan	3,474
U6	Kompetensi Pelaksana	3,728
U7	Perilaku Pelaksana	3,774
U8	Saran dan Prasarana	3,677
U9	Penanganan Pengaduan	3,894
U10	Transparasi Pelayanan	3,802
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,843

NILAI IKM	
<h1>91.94</h1>	
• KATEGORI	: SANGAT BAIK
• PERIODE SURVEI	: 1 JULI – 25 NOV 2024
• RESPONDEN	: 217 ORANG

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