

**LAPORAN**  
**EVALUASI TINDAK LANJUT**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2022**



**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
**TAHUN 2022**

## **TIM PENYUSUN**

- 1 Penanggung Jawab : Kepala DPMPTSP Kaltim  
Puguh Harjanto S,STP M,Si
- 2 Ketua : Sekretaris  
Otty Eka Permana L, SH, MAP
- 3 Sekretaris : Kabid Layanan Pengaduan & Informasi Perizinan  
Yashinta Purwanti Parera, MM
- 4 Koordinator : 1. Budi Santoso, SE  
2. R.Noviansjah, ST  
3. Charlina, S.Sos  
1. Sri Sartika, S.STP  
2. Khalid Mubarrak, SPi  
3. Bagus P. Wicaksono  
4. Aulia Juniarti Putri,S,Pi
- 5 Anggota : 5. Abdul Gapur, S.Pd  
6. M.Nur Ramadhan, S.Kom  
7. Muhammad Fahrizal, S.Kom  
8. Ari Saeful Rahman, S.Kom  
9. M. Alif Nur Rohman, S.Ak

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dalam menjalankan kegiatan- kegiatan pelayanan administrasi perizinan dan penanaman modal.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi perizinan dan penanaman modal terhadap 9 ( Sembilan ) unsur pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Samarinda, Januari 2023

Kepala DPMPTSP

Provinsi Kalimantan Timur

TTD

**PUGUH HARJANTO S,STP M,SI**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19790810 199802 1 001

# PENDAHULUAN

## I. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah benambah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (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 terapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

## II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nornor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pada periode pengukuran bulan Januari – Desember 2022 telah dilaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 785 responden.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. Tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik .

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut adalah sebagai berikut :

- 1 Jumlah Responden : 785 Responden
- 2 Nilai IKM : 89,38
- 3 Predikat : Sangat Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.614
U2	Prosedur	3.586
U3	Waktu Pelayanan	3.536
U4	Biaya/Tarif	3.558
U5	Produk Layanan	3.562
U6	Kompetensi Pelaksana	3.587
U7	Perilaku Pelaksana	3.616
U8	Sarana dan Prasarana	3.514
U9	Penanganan Pengaduan	3.599

Dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat Tahun 2022, pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dapat diketahui bahwa unsur perilaku pelaksana mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan rata-rata pengukuran 3.616 Sedangkan sarana prasarana merupakan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai pengukuran 3.514

#### IV. TINDAK LANJUT

Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melaksanakan tindak lanjut terhadap kepuasan pelanggan secara berkala. Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) terhadap 9 unsur pelayanan publik pada Tahun 2022, diantaranya :

No.	Rekomendasi Yang Perlu Di Perbaiki	Program / Kegiatan	Penyelesaian
1	Unsur Persyaratan Pelayanan	Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi perizinan di OSS diintegrasikan dengan pemohon yang akan mengurus pertimbangan teknis di Dinas terkait	Website dan media sosial DPMPTSP Kaltim dan Dinas teknis terkait pengguna layanan
2	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi dan jemput bola kepada pelaku usaha terkait persyaratan di OSS RBA dan E-PTSP	Penguatan Sosialisasi Penggunaan OSS RBA & E-PTSP oleh Bidang Perizinan kepada organisasi pelaku usaha
3	Unsur Waktu Penyelesaian	Membuat informasi baik di sosial media maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen perizinan dan pertimbangan teknis dinas terkait	- Website <a href="http://dpmptsp.kaltimprov.go.id">dpmptsp.kaltimprov.go.id</a> - Media sosial @dpmptspkaltim
4	Unsur Biaya / Tarif	Melakukan sosialisasi masif bahwa pengurusan dokumen perizinan dokumen perizinan itu gratis / tidak dipungut biaya	- Website <a href="http://dpmptsp.kaltimprov.go.id">dpmptsp.kaltimprov.go.id</a> - Media sosial @dpmptspkaltim
5	Unsur Produk Layanan	Melakukan sosialisasi mengenai produk dan jenis layanan perizinan baik aplikasi perizinan pusat OSS RBA maupun aplikasi perizinan daerah E-PTSP	Penguatan Sosialisasi penggunaan aplikasi OSS RBA dan E-PTSP kepada pelaku usaha

6	Unsur Kompetensi Pelaksana	Mengadakan Bimtek peningkatan kapasitas SDM serta sosialisasi peraturan tentang perizinan kewenangan pusat dan daerah serta komitmen penandatanganan WBK Menuju WBBM	Pakta Integritas Penandatanganan komitmen Bersama WBK Menuju WBBM oleh kepala DPMPTSP dan Gubernur Kaltim
7	Unsur Perilaku Pelaksana	Bimtek pelayanan prima etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik	Mengadakan Bimtek serta mengirim staf yang bertugas pada layanan front office untuk mengikuti Bimtek
8	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan Pengembangan aplikasi perizinan daerah E-PTSP serta revitalisasi ruang pelayanan utama dan sarpras penunjang lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik	e-ptsp.kaltimprov.go.id
9	Penanganan Pengaduan & Saran	Menampilkan form pengaduan online pada website DPMPTSP Kaltim dan aplikasi perizinan E-PTSP Kaltim mengenai penanganan pengaduan dan tindak lanjut	dpmptsp.kaltimprov.go.id e-ptsp.kaltimprov.go.id

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada tahun 2022 perlu segera dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### B. SARAN

Perencanaan tindak lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

1. Pengembangan layanan perizinan secara online baik melalui aplikasi perizinan pusat OSS RBA maupun aplikasi perizinan daerah E-PTSP perlu dioptimalkan, sehingga persepsi publik terhadap pelayanan pada DPMPTSP di tahun mendatang diharapkan menjadi lebih baik.
2. Kegiatan penyusunan SKM dan Laporan tindak lanjut hasil SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat diakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Demikian Penyusunan Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan. Semoga Allah SWT selalu membimbing kita untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Amin

Samarinda, Januari 2023

Kepala DPMPTSP

Provinsi Kalimantan Timur

TTD

**PUGUH HARJANTO S,STP M,SI**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19790810 199802 1 001

