



LAPORAN PELAKSANAAN **SURVEY** **KEPUASAN** **MASYARAKAT**

TRIWULAN I JANUARI - MARET 2025

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANJARBARU

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II	8
PENGUMPULAN DATA SKM	8
2.1 Pelaksana SKM	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Jumlah Responden SKM	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18

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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang selaras dengan Visi Misi Kota Banjarbaru “Menjadikan Kota Banjarbaru JUARA, “Maju, Agamis dan Sejahtera” dan juga sejalan dengan target Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru menjadi pemberi “layanan prima” kepada masyarakat pengguna layanan perizinan di Kota Banjarbaru yang di Tahun 2021 hingga 2024 mendapatkan Predikat “Pelayanan Prima” dari Kementrian PAN RB Republik Indonesia.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Kota Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

Pada Tahun 2008, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) meningkatkan status kelembagaannya menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP), yaitu Integrasi antara Bidang Penanaman Modal dengan Bidang perizinan. Pada tahun 2008 penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 unsur dengan hasil pengukuran didapat nilai IKM = 80,24 dengan kata lain Mutu Pelayanan = **Baik**. Dari hasil pengukuran nilai terendah adalah Kenyamanan Ruang Pelayanan, oleh sebab itu telah diupayakan melakukan penataan ruang pelayanan sedemikian rupa agar suasana dan kondisi ruang pelayanan sejuk, indah dan nyaman.

Pada Tahun 2009, BPMP Kota Banjarbaru kembali mengalami perubahan nama menjadi BP2T dan terus melaksanakan survey IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,01 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas, sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan Lingkungan.

Pada Tahun 2010, Survey IKM dilaksanakan dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,18 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian tahun 2009, sedangkan nilai terendah adalah Kepastian Jadwal Unit Pelayanan.

Pada Tahun 2011, BP2T Kota Banjarbaru melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,24

maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian tahun-tahun lalu, sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan Lingkungan.

Pada Tahun 2012, BP2T Kota Banjarbaru terus melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,27 maka mutu pelayanan = **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian empat tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.

Pada Tahun 2013, BP2T Kota Banjarbaru terus melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,295 maka Mutu Pelayanan = **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian 5 (lima) tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kepastian Jadwal Pelayanan.

Pada Januari 2014, Bidang Penanaman Modal dikembalikan ke BP2T Kota banjarbaru sehingga BP2T kembali berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT&PM). Pada Tahun 2014 pengukuran IKM didapat nilai = 81,319 maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian enam tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.

Pada Tahun 2015, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berubah menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). BPPT&PM Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,326, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2016, BPPT&PM Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,345, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2017, BPPT&PM Kota Banjarbaru berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru. DPM&PTSP Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,326, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2018, DPM&PTSP Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 84,85, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana.

Pada Tahun 2019, DPM&PTSP Kota Banjarbaru kembali melakukan Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 86,41, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2020, DPM&PTSP Kota Banjarbaru kembali melakukan Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Yang berbeda adalah Berdasarkan hasil rekomendasi dari Kementrian PAN RB RI pada penilaian public tahun 2019 maka kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di tahun 2020 akan dilaksanakan per semester dan dibuatkan Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri. Sesuai dengan Dari hasil pengukuran, di Semester I Periode Januari - Juni 2020 didapat nilai SKM adalah 86,61, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, sedangkan nilai terendah adalah Prosedur . di Semester II Periode Juli - Agustus 2020 didapat nilai SKM adalah 87,5 maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan dan Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Persyaratan.

Pada Tahun 2021, hasil pengukuran Survey Kepuasan masyarakat di Semester I Periode Januari - Juni 2021 didapat nilai SKM adalah 88,81, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Prosedur, sedangkan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana. Di Semester II Periode Juli-Desember 2021 didapat nilai SKM adalah 89,79 maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Prosedur sedangkan nilai terendah masih di unsur Kompetensi Pelaksana.

Pada Tahun 2022 ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru melaksanakan Survey Kepuasan masyarakat yang akan dilakukan pengolahan data per-triwulan, sehingga di tahun 2022 akan menghasilkan 4 laporan hasil Survey Kepuasan masyarakat. Di Triwulan I Periode Januari-Maret 2022 didapatkan nilai SKM 93,5 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan. Di Triwulan II Periode April – Juni 2022 didapatkan nilai SKM 90,06 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Prosedur. Di Triwulan III Periode Juli – September 2022 didapatkan nilai SKM 92,66 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Di Triwulan IV Periode Oktober – Desember 2022 didapatkan nilai SKM 92,73 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana.

Pada Tahun 2023, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru kembali melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pengolahan data per-triwulan, sehingga di tahun 2023 akan menghasilkan 4 laporan hasil Survey Kepuasan masyarakat. Di Triwulan I Periode Januari-Maret 2023 didapatkan nilai SKM 91,29 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana. Di Triwulan II Periode April-Juni 2023 didapatkan nilai SKM 91,92 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Waktu Pelayanan. Di Triwulan III Periode Juli -

September 2023 didapatkan nilai SKM 92,91 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Waktu Pelayanan. Dan Di Triwulan IV Periode Oktober - Desember 2023 didapatkan nilai SKM 92,37 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Produk Spesifikasi Jenis layanan.

Pada Tahun 2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pengolahan data per-triwulan, sehingga di tahun ini akan menghasilkan 4 laporan hasil Survey Kepuasan masyarakat. Di Triwulan I Periode Januari-Maret 2024 didapatkan nilai SKM 88,48 dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Biaya/tarif dan Nilai terendah adalah Prosedur dan waktu pelayanan. Di Triulan II Periode April-Juni 2024 didapatkan nilai SKM **84,58** dengan Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Di Triulan III Periode Juli-September 2024 didapatkan nilai SKM **86,17** dengan Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Dan di Triulan IV Periode Oktober – Desember 2025 didapatkan nilai SKM **89,33** dengan Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**.

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 Perizinan dan Non Perizinan dan seluruh layanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru

yang meliputi seluruh layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.

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;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Petugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan metodologi penelitian sampling dengan format mengacu pada kuisisioner yang disajikan langsung kepada responden ditambah dengan 2 pertanyaan terbuka tentang integritas seperti arahan KPK RI yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan DPMPTSP dan juga link Google Form di Mal Pelayanan Publik. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru secara langsung dengan membagikan kuesioner SKM kepada Customer yang melakukan layanan juga pada layanan daring konsultasi dan pengaduan dengan memberikan link kuestioner dan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - Maret 2024	29
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 59 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	49 %
		PEREMPUAN	30	51 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1 %
		SLTA	13	23 %
		DIII	8	13 %
		SI	36	62 %
		S2	1	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	15	25 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	21	36 %
		WIRAUSAHA	9	16 %
		PELAJAR	3	5 %
		LAINNYA	11	18 %
4	JENIS LAYANAN	OSS RBA	27	46 %
		INTAN BJB	16	27 %
		MPP DIGITAL	16	27 %

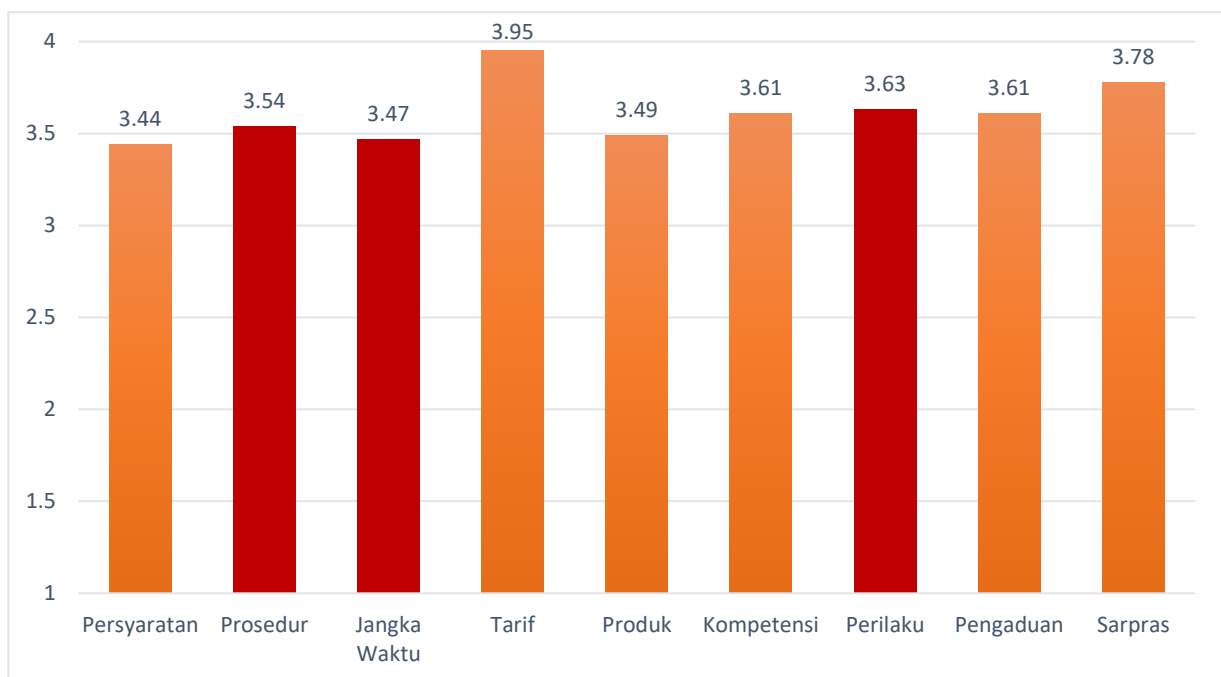
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,54	3,47	3,95	3,49	3,61	3,63	3,61	3,78
Kategori	B	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,35 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44 Selanjutnya jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk layanan dengan nilai 3,49 menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78 dan perilaku petugas dengan nilai 3,63.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Jangan takut dengan Kritik dan saran.
- Mohon untuk pelayanan tidak berbelit-belit.
- Mohon agar ditingkatkan pelayanannya.
- Aplikasi Pusat sering banget maintenance apakah bisa helpdesk pusat terkait permasalahan lebih responsif dalam membantu customer
- Kursi tunggu pelayanan di tambah
- Fasilitas ruang tunggu yg disediakan sudah bagus agar lebih d tingkatkan lagi, untuk toilet perempuan agar lebih dikontrol lagi kebersihannya.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan pelayanan masih dirasakan belum terlalu sesuai oleh masyarakat. Layanan yang diberikan menggunakan Aplikasi Pusat yaitu OSS RBA dan MPPDigital, semua persyaratan dan teknis permohonan layanan ditetapkan oleh pusat yang menjadi kendala bagi Kota untuk menyelesaikannya karena tidak adanya hak akses/ panel Admin untuk membantu.

- Jangka waktu penyelesaian masih menjadi kendala bagi pemohon, beberapa izin merupakan hasil dari rekomendasi SKPD teknis yang harus menunggu penjadwalan survey dan lainnya oleh TIM Teknis yang kemudian akan dikeluarkan Izin.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

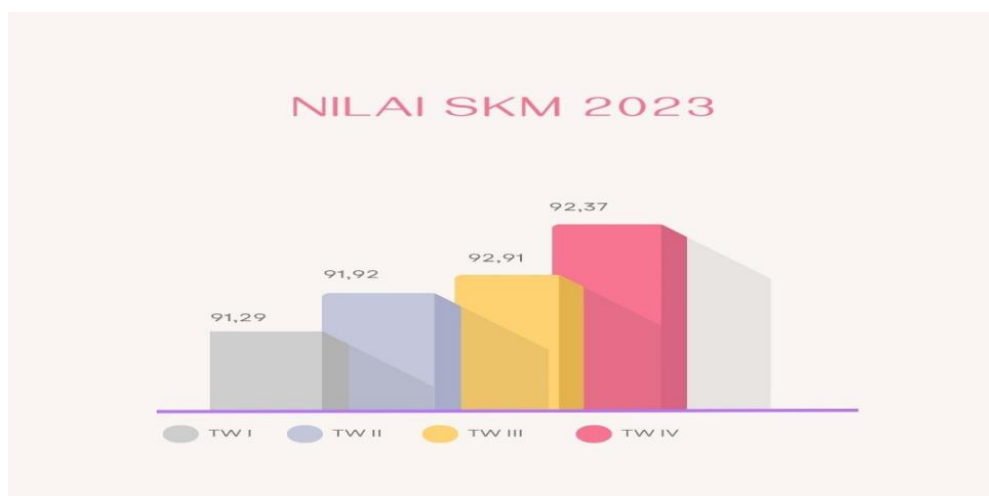
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui rapat-rapat koordinasi dan juga Forum Konsultasi Publik untuk Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Review SP per Item Perizinan yang diberikan seluruh sektor bersama SKPD Teknis.	Bidang Informasi, Kebijakan dan Pelaporan. Bidang Pelayanan Perizinan, non Perizinan dan Pengaduan
		Review SOP per Item Perizinan yang diberikan seluruh sektor bersama SKPD Teknis.	Bidang Informasi, Kebijakan dan Pelaporan. Bidang Pelayanan Perizinan, non Perizinan dan Pengaduan

2	Jangka Waktu	Membuat dan Menerapkan SOP Layanan ketika terdapat gangguan sistem.	Bidang Informasi, Kebijakan dan Pelaporan.
		Membuat dan mensosialisasikan SOP layanan serta mitigasi risiko Ketika terdapat gangguan system.	Bidang Informasi, Kebijakan dan Pelaporan. Subbagian Perencanaan

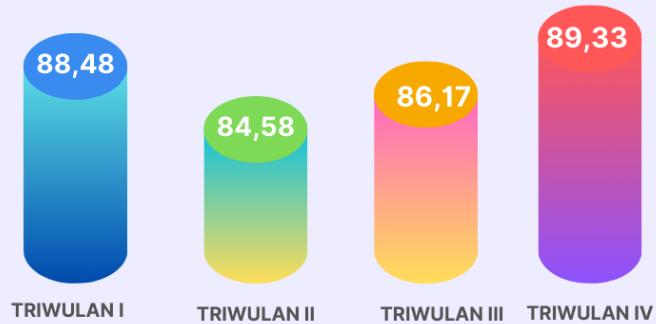
4.3 Tren Nilai SKM

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 dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANJARBARU
TAHUN 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari waktu ke waktu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Periode Januari – Maret 2025, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar: **3,61** dan Nilai Konversi IKM sebesar = **90,35**
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif , sarana Prasarana dan Perilaku Petugas.

Banjarbaru, 20 Maret 2025

KEPALA DINAS,

Drs. Bambang Supriyanto, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19710410 199003 1 003