



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Tjilik Riwut Km. 5,5, Palangka Raya 73112

Telepon: (0536) 3231414, 3231474, 3231456; Faksimile: (0536) 3231454 email : dpmptsp@kalteng.go.id

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV (EMPAT) TAHUN 2020**

**SEKSI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
BIDANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (empat) Tahun 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan serta untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat secara langsung juga bertujuan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga sangat diharapkan saran dan masukan guna perbaikan di masa mendatang.

Palangka Raya, 01 Februari 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,



Drs. SUHAEMI, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19640905 199303 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
I. Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Sasaran	3
1.4. Manfaat	3
II. Metode Survei	
2.1. Metode Pelaksanaan	4
2.2. Laporan Hasil	5
III. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	
3.1. Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden	6
3.2. Hasil SKM	9
IV. Penutup	
4.1. Kesimpulan	11
4.2. Saran	11
Lampiran 1. Rekapitulasi SKM Triwulan IV	13

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah mempunyai memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik pelayanan perizinan maupun non perizinan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya perubahan-perubahan yang diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Kemudian diperkuatkan berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah, Pasal 7 ayat (1) menyatakan bahwa Gubernur menerbitkan dokumen perizinan dan non perizinan di Daerah sesuai dengan kewenangannya, kemudian ayat (2) menyatakan : Dalam hal penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didelegasikan kepada Kepala DPMPTSP. Hal ini menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah adalah salah satu lembaga pemerintah sebagai pelaksana kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat khususnya kepada Pengguna Layanan Publik sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat yang sudah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan dan non perizinan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya.

1.3. Sasaran

Sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya pengguna layanan perizinan dan non perizinan adalah pelaku usaha baik perorangan maupun badan usaha yang melakukan usahanya di Provinsi Kalimantan Tengah.

1.4. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Diketuainya kinerja penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah secara periodik.
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.

II. METODE SURVEI

2.1. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuesioner berisi tentang informasi responden dan unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah. Waktu pelaksanaan survei dilakukan selama 1 (satu) Triwulan mulai tanggal 01 Oktober 2020 sampai dengan 31 Desember 2020.

Kuisioner berisikan informasi mengenai tanggal survei, jam survei, profil responden (jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan), dan jenis layanan izin dan non izin yang diterima.

Adapun variabel atau ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 (sembilan) komponen yaitu:

1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. kemudahan prosedur pelayanan unit;
3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
4. kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan;
5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan;
7. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
8. kualitas sarana dan prasarana; dan
9. penanganan pengaduan pengguna layanan.

2.2. Laporan Hasil

Hasil kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (empat) Tahun 2020 dimasukkan dalam suatu data yang disusun berdasarkan jawaban per responden dan per unsur pelayanan, sehingga hasil akhirnya didapat suatu nilai yang menyatakan mutu pelayanan unit.

Mutu pelayanan tersebut dikategorikan menjadi 4 (empat) yaitu :

A (sangat baik) : 88,31 – 100,00

B (baik) : 76,61 – 88,30

C (kurang baik) : 65,00 – 76,60

D (tidak baik) : 25,00 – 64,99

Hasil/nilai mutu pelayanan unit yang didapat dari pengolahan data kemudian dipublikasikan di papan informasi ruang pelayanan terpadu satu pintu maupun di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah <http://dpmptsp.kalteng.go.id>.

III. NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN IV (EMPAT) TAHUN 2020**

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Alamat : JL. TJILIK RIWUT KM. 5,5 PALANGKA RAYA

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
23	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
Σ Nilai Unsur	99	97	94	110	96	97	98	110	106	
NRR /Unsur	3,30	3,23	3,13	3,67	3,20	3,23	3,27	3,67	3,53	
NRR Tertbng/ Unsur	0,37	0,36	0,35	0,41	0,36	0,36	0,36	0,41	0,39	*) 3,36
										**) 83,90

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi
 Jumlah Kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang : NRR Per Unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 83,90

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,30
U2	Prosedur Pelayanan	3,23
U3	Waktu Pelayanan	3,13
U4	Biaya/Tarif	3,67
U5	Produk Layanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23
U7	Perilaku Pelaksana	3,27
U8	Sarana dan Prasarana	3,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53

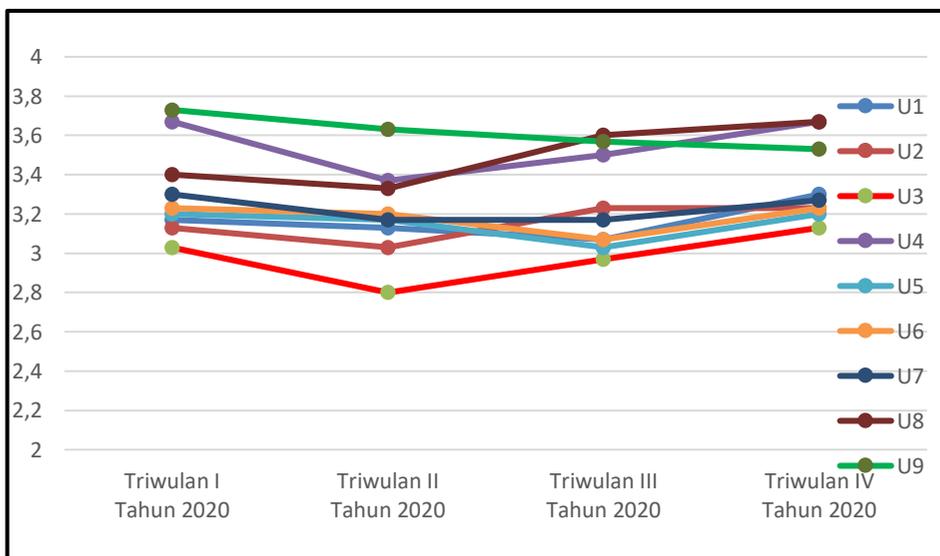
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

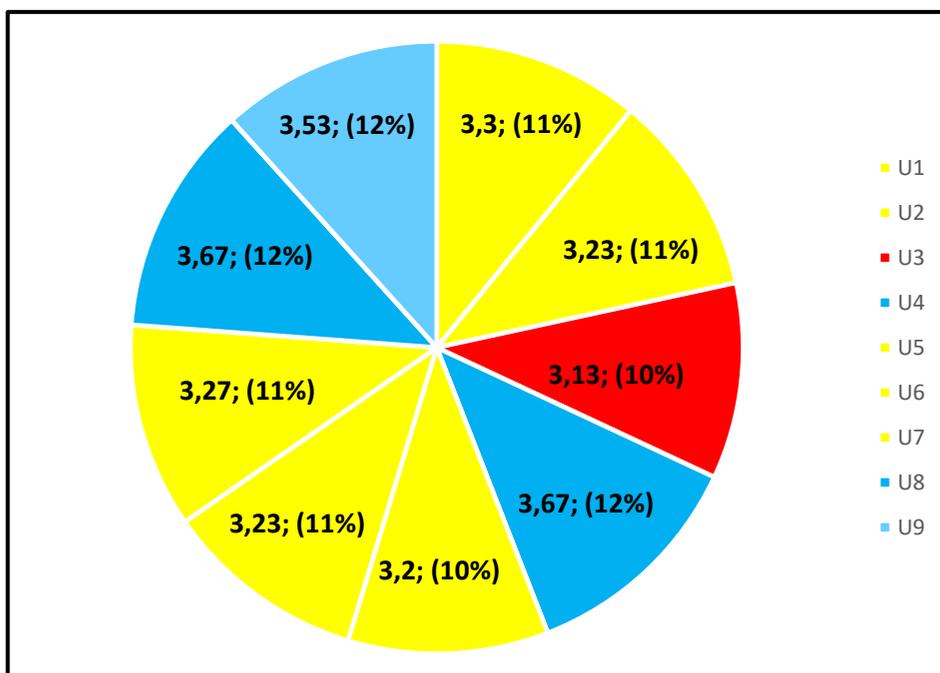
NILAI UNSUR PELAYANAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata ² Triwulan III
U1	Persyaratan Pelayanan	3,30
U2	Prosedur Pelayanan	3,23
U3	Waktu Pelayanan	3,13
U4	Biaya / Tarif	3,67
U5	Produk Layanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23
U7	Perilaku Pelaksana	3,27
U8	Sarana dan Prasarana	3,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53

CHART UNSUR SKM



NILAI & PERSENTASE UNSUR SKM TRIWULAN IV (EMPAT) TAHUN 2020



3.2. Hasil SKM

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,13**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat, sehingga akan terus ditingkatkan agar pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dapat diterbitkan tepat waktu dan sesuai prosedur.

Beberapa hal yang mengakibatkan SOP tidak tepat waktu antara lain:

- 1) Kondisi yang masih pandemi COVID 19. Pada masa pandemi ini, pelaku usaha lebih intens berkomunikasi melalui media elektronik seperti Whatapps dan Telepon sehingga sering terjadi lambatnya respon, salah komunikasi dan pemahaman terkait berbagai permohonan yang diajukan. Namun tetap ada pelaku usaha yang tetap datang ke loket dengan memperhatikan protokol kesehatan dengan ketat sesuai anjuran pemerintah.
- 2) Penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal. Masih banyak pelaku usaha yang belum bisa menggunakan atau mengakses aplikasi OSS (*Online Single Submission*) dan Sicantik Cloud dalam mengajukan permohonan, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kalimantan Tengah membuka loket perbantuan untuk membantu pemohon yang kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut.
- 3) Petugas Front Office dan Back Office belum maksimal dalam menggunakan aplikasi pelayanan perizinan. Dalam kondisi pandemi COVID 19 ini, ruang dan gerak menjadi terbatas sehingga belum dapat mengumpulkan petugas Front Office dan Back Office untuk dilakukan bimbingan teknis penggunaan aplikasi perizinan. Selain itu juga karena anggaran untuk bimbingan teknis tersebut termasuk dalam refofusing untuk penanganan COVID 19. Mengatasi hal tersebut, petugas admin aplikasi perizinan melakukan pelatihan secara personal baik secara langsung maupun melalui media komunikasi Whatsapps.

Penggunaan teknologi informasi (IT) perlu mulai diterapkan agar tidak terlalu banyak dokumen yang diperiksa manual yang menyebabkan lamanya proses pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi (IT) ini juga menyederhanakan proses pelayanan karena pengguna layanan dapat mengakses dari mana saja. Untuk penggunaan teknologi informasi (IT), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah telah menggunakan aplikasi daerah yaitu SIMPATIK (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) dan Sicantik Cloud, akan tetapi penggunaannya masih belum efektif karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menguasai ilmu teknologi.

Unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling tinggi yaitu unsur Biaya/Tarif (U3) dengan nilai **3,67**, unsur Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai **3,67** dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai **3,53**.

Untuk Biaya/Tarif dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di PTSP tidak ada, kecuali di Dinas Teknis terkait yang mana terdapat biaya retribusi yang dikeluarkan seperti Jaminan Kesungguhan dan cetak sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Kalimantan Tengah.

Untuk sarana dan prasana memang sudah disiapkan kelengkapannya mulai dari awal tahun dengan melengkapi beberapa prasarana seperti CCTV, tempat bermain anak, ruang Laktasi, dan ruang untuk konsultasi PTSP, dengan harapan pengguna layanan perizinan dan non perizinan merasa nyaman dan aman dalam mengurus permohonan berusahanya.

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui pelayanan terpadu satu pintu sudah tersedia loket layanan informasi dan pengaduan di ruang pelayanan dan penanganannya dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur penanganan pengaduan layanan yang tertuang dalam Keputusan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 188.44/307/2018 tanggal 20 September 2018 tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pengaduan secara online sudah bisa diakses melalui homepage <http://dpmptsp.kalteng.go.id>, atau melalui call center pada nomor 0821 5512 1292.

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah perlu merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan prioritas upaya perbaikan terhadap penetapan waktu pelayanan dalam kaitannya dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
2. Prosedur pelayanan perlu dievaluasi secara rutin agar mekanisme proses pengurusan perizinan sesuai dengan SOP yang ditetapkan;
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah menyusun rencana aksi sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan atas unsur-unsur hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang masih dalam kategori kurang baik dan melakukan pemantauan atas pelaksanaan upaya perbaikannya;
4. Perlu pemeliharaan sarana dan prasarana yang sudah ada secara rutin untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pemohon dalam menerima pelayanan publik;
5. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan perbaikan sistem atas umpan balik responden baik berupa saran maupun keluhan responden pada unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat, maka untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah, disarankan sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan perizinan diharapkan menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) dan SPP (Standar Pelayanan Publik) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah;
2. Tersedianya anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin untuk menunjang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Perlunya bimbingan teknis atau sosialisasi kepada petugas Front Office dan Back Office maupun pemohon terkait penggunaan aplikasi perizinan; dan
4. Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan pengaduan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (empat) Tahun 2020 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah, diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam mencapai pelayanan prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (empat) Tahun 2020 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah ini sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat sesuai motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah yaitu **Melayani Setulus Hati Untuk Mendorong Investasi** dan menuju Kalimantan Tengah **BERKAH** (Bermartabat, Elok, Religius, Kuat, Amanah dan Harmonis).

Palangka Raya, 01 Februari 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,



Drs. SUHAEMI, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19640905 199303 1 001

LAMPIRAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tjilik Riwut Km. 5,5, Palangka Raya 73112

Telepon: (0536) 3231414, 3231474, 3231456; Faksimile: (0536) 3231454 email : dpmptsp@kalteng.go.id

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN IV (EMPAT) TAHUN 2020

Unit Pelayanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Alamat : JL. TJILIK RIWUT KM. 5,5 PALANGKA RAYA

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
23	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
Σ Nilai Unsur	99	97	94	110	96	97	98	110	106	
NRR /Unsur	3,30	3,23	3,13	3,67	3,20	3,23	3,27	3,67	3,53	
NRR Tertbng/ Unsur	0,37	0,36	0,35	0,41	0,36	0,36	0,36	0,41	0,39	*) 3,36
										**) 83,90

No. Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi
 Jumlah Kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang : NRR Per Unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 83,90

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,30
U2	Prosedur Pelayanan	3,23
U3	Waktu Pelayanan	3,13
U4	Biaya/Tarif	3,67
U5	Produk Layanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23
U7	Perilaku Pelaksana	3,27
U8	Sarana dan Prasarana	3,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Palangka Raya, 28 JAN 2021



Drs. SJAEMI, M.Si
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19640905 199303 1 001



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tjilik Riwut Km. 5,5, Palangka Raya 73112
 Telepon: (0536) 3231414,3231474,3231456; Faksimile: (0536) 3231454

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
TRIWULAN IV (EMPAT) TAHUN 2020

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
83,90	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 30 orang JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang PENDIDIKAN : SD : SMP : SMA : DIII : S1 : S2 :</p> <p>Periode Survei = 01 Oktober 2020 s/d 31 Desember 2020</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Palangka Raya, 28 JAN 2021



Drs. SUHAEMI, M.Si
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19640905 199303 1 001