

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA KOTAMOBAGU**



PERIODE

**JANUARI s/d JUNI
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penyelenggara pelayanan publik untuk lakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyedia Layanan Publik .

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten/kota Kotamobagu khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari s.d Juni Tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kotamobagu, Juli 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Kotamobagu



MOH. ALJUFRI NGANDU. S.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19711027 199702 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Manfaat	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	7
A. Ruang Lingkup	7
B. Tahapan Kegiatan Survey	7
1. Persiapan	8
2. Pengumpulan Data	9
3. Pengolahan Data	9
4. Penyusunan Laporan	9
5. Penyampaian Laporan	9
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
B. Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan	12
BAB IV PENUTUP	14

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang disampaikan lewat media massa. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi baik itu di Daerah Kabupaten / Kota maupun Pemerintah Pusat.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kota Kotamobagu karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor pelayanan terpadu satu pintu.
9. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2022 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 100 (Seratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

- 1. Persyaratan
- 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3. Waktu Penyelesaian
- 4. Biaya/Tarif
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6. Kompetensi Pelaksana
- 7. Perilaku Pelaksana
- 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9. Sarana dan prasarana

B. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (Dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Profil responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Pendapat Responden Tentang Pelayanan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat Setuju sampai dengan tidak Setuju. Untuk kategori tidak Setuju diberi nilai persepsi 1, kurang Setuju diberi nilai persepsi 2, Setuju diberi nilai persepsi 3, sangat Setuju diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2. Pengumpulan Data



Pengumpulan data dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan jumlah *responden 96 (Sembilan puluh enam) orang*. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam *semester I periode bulan Januari s.d bulan Juni tahun 2023*.

3. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

5. Penyampaian Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan kemudian dipublikasikan kepada masyarakat lewat Pamflet, media sosial dan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- 1. Persyaratan
- 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3. Waktu Penyelesaian
- 4. Biaya/Tarif
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6. Kompetensi Pelaksana
- 7. Perilaku Pelaksana
- 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 93,11* maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan *A* dengan kategori (*Sangat Baik*) karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat – : *88,31-100*.

Dengan Rumusan perhitungan sebagai berikut :

NRR per unsur :

Jumlah nilai per unsur

Jumlah kuesioner yang terisi

X Nilai Penimbang

Adapun Klasifikasi penilaian mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

B. Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

Dari 9 unsur Pelayanan Terdapat Nilai Rata-rat sebagai Berikut :

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,500
2.	Prosedur Pelayanan	3,400
3.	Waktu pelayanan	3,470
4.	Biaya/Tarif pelayanan	3,690
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	3,450
6.	Kompetensi pelaksana	3,450
7.	Perilaku pelaksana	3,510
8.	Sarana dan Prasarana	3,060
9.	Penanganan Pengaduan	3,160

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,410 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,00 mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai tertinggi ada pada unsur biaya dengan nilai 3,690 dan terendah pada unsur sarana dan prasarana yaitu 3,060.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sudah baik tetapi belum memadai karena memanfaatkan Gedung lama yang sedanya. Selain itu ada 8 (Delapan) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 1 (Satu) unsur yakni Sarana dan Prasarana Dinas perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah terutama pada toilet pria dan Wanita, fasilitas untuk penyandang disabilitas, tempat parkir pengguna layanan dan lain-lain yang masih jauh dari standar dan bangunan gedung kantor yang sudah tua dan tidak terlalu luas dan belum layak apabila akan dijadikan Mall Pelayanan Publik.

BAB IV

PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu *Semester I periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2023* capaian nilai SKM **93,11**. Dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Angka ini mengalami peningkatan dari capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2022 hal ini merupakan hasil kerjasama semua pihak baik pemerintah (penyelenggara layanan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu), swasta maupun masyarakat yang mendapatkan layanan Perizinan.

Berbagai kelemahan serta saran yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan merupakan kontrol bagi kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta menjadi bahan evaluasi untuk dilakukannya tindak lanjut, perbaikan serta perubahan kedepannya.

SEMESTER I (JANUARI S/D JUNI 2023)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (4)	U4 (5)	U5 (6)	U6 (7)	U7 (8)	U8 (9)	U9 (10)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	4	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	3	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	3	3	4	4	4	4	4	4	3
71	3	3	4	4	4	4	4	4	3
72	3	3	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4

78	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ΣNilai /Unsur	370	373	378	376	374	376	378	373	354	
NRR / unsur	3,700	3,730	3,780	3,760	3,740	3,760	3,780	3,730	3,540	
NRR tertbg/ unsur	0,411	0,414	0,420	0,418	0,416	0,418	0,420	0,414	0,393	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										93,111

IKM UNIT PELAYANAN :	93.111 =	Sangat Baik	WAKTU SURVEY : JANUARI S/D JUNI 2023
----------------------	----------	-------------	--------------------------------------

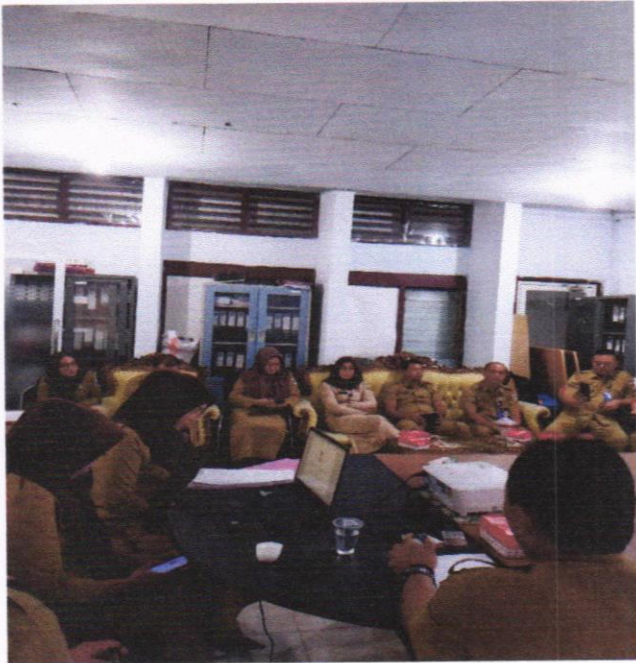
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,700
U2	Prosedur	3,730
U3	Waktu pelayanan	3,780
U4	Biaya/tarif	3,760
U5	Produk layanan	3,740
U6	Kompetensi pelaksana	3,760
U7	Perilaku pelaksana	3,780
U8	Sarana dan Prasarana	3,730
U9	Penanganan Pengaduan	3,540

Keterangan :		Mutu Pelayanan :	
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
- NRR	= Nilai rata-rata	B (Baik)	: 76,61 - 88,30
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi		
	Jumlah kuesioner yang terisi		
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111		

Mengetahui

KERALA DINAS PENANAMAN MODAL
KOTA KOTAMOBAGU

MOH. ALJUFRI NGANDU, S.PD
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP: 19711027 199702 1 002





PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jln. D.I. Panjaitan No. 375 Kode pos : Hanphone/WhastApp. 0851 7203 8055
Email : dpmptsp@kotamobagu.go.id web:dpmptsp.kotamobagu.go.id.

BERITA ACARA

Nomor : 500/DPMPTSP-KK/146/VII/2023

HASIL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA KOTAMOBAGU

Pada hari ini, Senin, 10 Juli 2023, telah dilaksanakan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas PMPTSP Kota Kotamobagu, Semester 1 (satu) Periode Januari 2023 sampai dengan Juni 2023. Yang telah di hadiri oleh

1. Kepala Dinas PMPTSP Kota Kotamobagu
2. Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
3. Kabid Pengaduan Kebijakan Dan layanan Pelaporan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
4. Kabid Perencanaan Pengembangan & Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
5. Kabid Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
6. Pejabat Fungsional dan Pelaksana Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
7. Dosen;
8. Wartawan; dan
9. Tim Teknis;

Adapun jumlah responden sebanyak 96 (Sembilan puluh enam) Orang dengan sistem mengisi kuesioner dengan 9 unsur yang tersedia pada Front Office sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

Dalam hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Semester 1 (satu) bulan Januari 2023 sampai dengan Juni 2023 dengan Nilai **93,11** Selanjutnya daftar hadir Dalam Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat ini terlampir dan bagian yang tidak terpisahkan dari Berita Acara ini.

Demikian berita acara ini di buat sebagaimana mestinya.



Kepala Dinas PMPTSP
Kota Kotamobagu

MOH. ALJUFRI NGANDU, S.Pd

Pembina Utama Muda

Nip. 197110271997021002



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

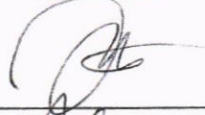
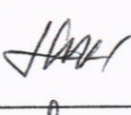
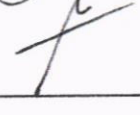
Jln. D.I. Panjaitan No. 375 Kode pos : Hanphone/WhastApp. 0851 7203 8055
Email : dpmpptsp@kotamobagu.go.id web: dpmpptsp.kotamobagu.go.id

DAFTAR HADIR

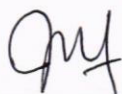
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA KOTAMOBAGU

TANGGAL, 10 Juli 2023

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA-TANGAN
1	Moh. Alghufri Maundu	KADIS	
2	Deevy C. Rumondor	SEK	
3	Uluudin Assi	Kabid	
4	Aryanto Mamonto	Kabid	
5	Henratuo Pasambura	Abademeni	
6	Andi Simbela	Hasie	
7	Fauzi Perumata	Media	
8	Jusico M	Dishub	
9	Astrig Iva M	Hasie	
10	Windi Paputungan	Pelaksana	
11	Fulita Waraka	Pelaksana	
12	Rivo Mokoginda		
13	Richard V. M	PUPR	
14	Erwin Ingcha	SATPOL PP	
15	Kwanto Mokobompit	Fungsional	

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA-TANGAN
16	Lydia Santy . p	Kasir	
17	Asmyorbo Arayen	Pelaksana	
18	Wida Sumelung	Kasir	
19	Rafi Alase	Pelaksana	
20	Revan Hegar	Pelaksana	
21	SITI H. Limbanadi	Kasir	
22	Mygel Eha. Tinas	Pelaksana	
23	Dewi Malewo	Pelaksana	
24	Deong Bahon Subu	Pelaksana	
25	Wahyuni Manggo	THL JAWAB	
26	Richard Waller	Pelaksana	
27			
28			
29			
30			

PPTK



SITI HADIJAH LIMBANADI, SE

Nip. 19720122 200801 2 006

KEPALA DINAS



MOH. ALJUFRI NGANDU, S.Pd.

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 197110271997021002



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jln. D.I. Panjaitan No. 375 Kode pos : Hanphone/WhastApp. 0851 7203 8055
Email : dpmptsp@kotamobagu.go.id web: dpmptsp.kotamobagu.go.id

Kotamobagu, 6 Juli 2023

Kepada

Nomor : 500/DPMPTSP-KK/142 /VII/2023 Yth, **Undangan Terlampir**
Lampiran : -
Sipat : Penting Di
Perihal : Undangan Kotamobagu

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan ini mengundang kepada bapak/ibu kiranya berkenan hadir dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Periode Januari 2023 sampai dengan Juni 2023, yang insya allah akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 10 Juli 2023

Pukul : 09.00 wita s/d selesai

Tempat : Dinas PMPTSP Kota Kotamobagu

Demikian undangan ini di sampaikan, atas kerjasamasama yang baik kami ucapakan banyak terima kasih.


KEPALA DINAS
MOH. ALHAFRI NGANDU, S.Pd.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 197110271997021002

Tembusan :

1. Yth, Walikota Kotamobagu (sebagai laporan);
2. Yth, Wakil Walikota Kotamobagu (sebagai laporan);
3. Arsip

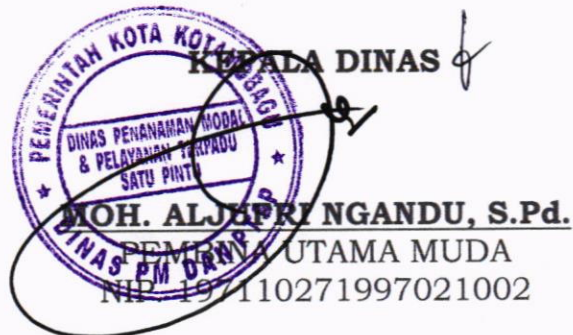
Lampiran Surat :

Nomor : 500/DPMPTSP-KK/142 /VII/2023

Tanggal : 6 Juli 2023.

Daftar Undangan :

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
2. Kabid Pengaduan Kebijakan Dan layanan Pelaporan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
3. Kabid Perencanaan Pengembangan & Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
4. Kabid Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
5. Pejabat Fungsional Dan Pelaksana Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
6. Tim Teknis :
 - a. Unsur Dinas Lingkungan Hidup Kota Kotamobagu;
 - b. Unsur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kotamobagu;
 - c. Unsur Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Kotamobagu;
 - d. Unsur Dinas Kesehatan Kota Kotamobagu;
 - e. Unsur Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu;
 - f. Dinas Peindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Kotamobagu;
 - g. Unsur Badan Pengelolah Keuangan Daerah Kota Kotamobagu;
 - h. Unsur Satuan Polisi Pamong Praja Kota Kotamobagu;
7. Dosen UDK Kota Kotamobagu;
8. Media Online;





PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jln. D.I. Panjaitan No. 375 Kode pos : Hanphone/WhastApp. 0851 7203 8055
Email : dpmptsp@kotamobagu.go.id web: dpmptsp.kotamobagu.go.id

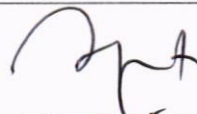
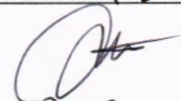
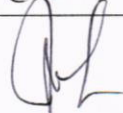
EKPEDISI SURAT

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA KOTAMOBAGU

Nomor : 500/DPMTSP-KK/142/VII/2023

Tanggal : 6 Juli 2023

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA-TANGAN
1	Mdr. Aljufri Naandu	KADIS	
2	Devy . C. Rumondor	Seh	
3	Haludin Asi	Kabid	
4	Aryanto Mamonto	Kabid	
5	Hendatuo palambura	Akademisi	
6	Andi Simbala	Kasie	
7	Fauzi Permana	Media	
8	Susilo M	Disub	
9	Astri Ira . M	Kasie	
10	Windi paputungan	Pelaksana	
11	Julita Waroka	Pelaksana	
12	Rivo Molegiuta	Pelaksana	
13	Richard V. M	Pupr	
14	Eovin Sugcha	SATPOL PP	
15	Isyanto Molelampira	Fungsional	

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA-TANGAN
16	Lydia Sauty .p	Kasie	
17	Amyarbo Amaya	Pelaksana	
18	Wida Guneeleg	Kasubag	
19	Rafi Akase	Pelaksana	
20	Revan Hegar	Pelaksana	
21	Siti H. Limbanadi	Kasie	
22	Mygel Eka. Tinas	Pelaksana	
23	Dewi Malewo	Pelaksana	
24	Georg Bahansubou	Pelaksana	
25	Wahyu Manoppo	THL SAMKAR	
26	Richard Wullur	Pelaksana	
27	Mardani-badani	badid	
28			
29			
30			



**PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

*Jln. D.I. Panjaitan No. 375 Kode pos : Hanphone/WhastApp. 0851 7203 8055
Email : dpmtsp@kotamobagu.go.id web: dpmtsp.kotamobagu.go.id*

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR 26 TAHUN 2023**

T E N T A N G

**TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA KOTAMOBAGU**

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien merupakan bagian komitmen Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan yang Mudah, Ramah Cepat dan Transparan perlu di bentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4680);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang

Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Daerah Kota Kotamobagu Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2023 Tambahan Lembaran Daerah Kota Kotamobagu 189);
11. Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe B;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu sebagaimana tersebut pada lampiran I ;

KEDUA : Tugas Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat dalam Diktum KESATU sebagai berikut :

- a. Melakukan pengolahan data melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan atau kuesioner elektronik (e-survei);
- b. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester;
- c. Membuat tindaklanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud bertanggung jawab pada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu.

KEEMPAT : Honorarium Narasumber/Tenaga Ahli sebagaimana tersebut pada lampiran II dan biaya lainnya yang timbul sebagai akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kotamobagu

Pada Tanggal : 5 JULI 2023



MOH. ALJUFRI NGANDU, S.Pd

Pembina Utama

NIP. 19711027 199702 1 002

Tembusan :
Arsip

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR : 26 Tahun 2023
TENTANG : TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KOTAMOBAGU

SUSUNAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. PENGARAH : Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu.
2. PELAKSANA : KETUA : Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
ANGGOTA :
 1. Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Layanan Pelaporan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu
 2. Kabid Perencanaan Pengembangan & Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
 3. Kabid Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
 4. Perwakilan Media Online;
 5. Perwakilan Dosen.
3. SEKRETARIAT :
 1. Pejabat Fungsional pada Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Layanan Pelaporan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;
 2. Pelaksana pada Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Layanan Pelaporan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu;

Ditetapkan di : Kotamobagu

Pada Tanggal : 5 Juli 2023



KEPALA DINAS

MOH. ALJUFRI NGANDU, S.Pd

Pembina Utama

NIP: 19711027 199702 1 002