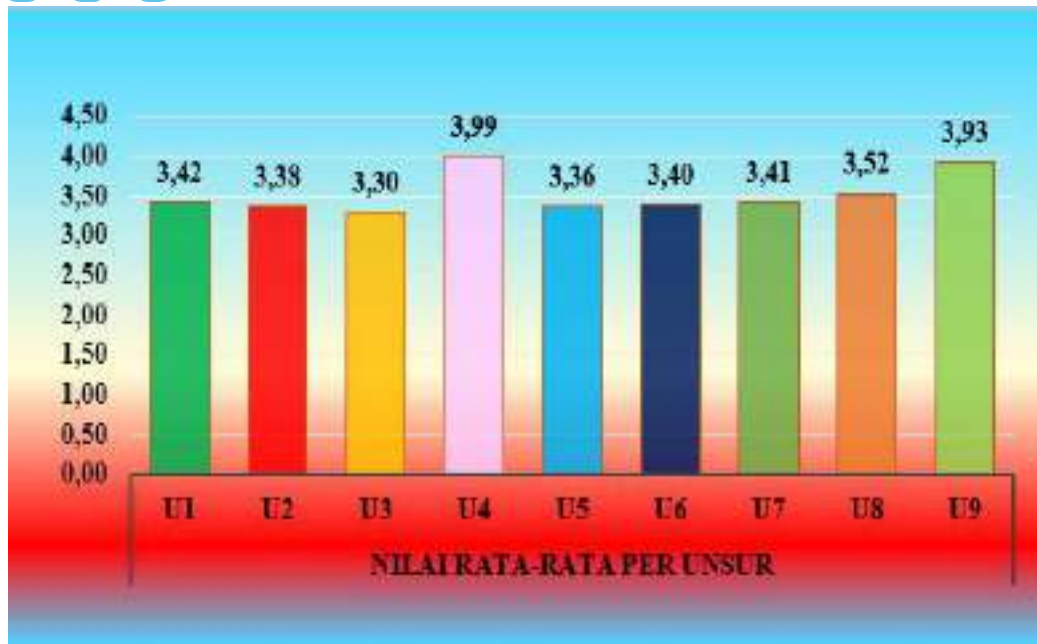




# DPMP TSP KUBU RAYA CEMPAKA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT **SKM** TRIWULAN II TAHUN 2023



[WWW.DPMP TSP.KUBURAYAKAB.GO.ID](http://WWW.DPMP TSP.KUBURAYAKAB.GO.ID)



Dpmp tsp Kubu Raya



Dpmp tsp Kubu Raya



Dpmp tsp Kubu Raya

**EXECUTIVE SUMMARY**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP**  
**KABUPATEN KUBU RAYA**  
**TRIWULAN II TAHUN 2023**

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 05 Tahun 2023 tanggal 11 Januari 2023 tentang Perubahan Ketiga Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya dilaksanakanlah penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP KKR dan sekaligus sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

Survey ini menggunakan sampel sebanyak **88** responden yang merupakan para pemohon pelayanan perizinan dan *nonperizinan* di DPMPTSP Kubu Raya dengan periode pelaksanaan survey pada bulan **April s.d. Juni 2023** terhadap sembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai **IKM = 87,19**, dengan kategori mutu pelayanan adalah **B**, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori “**BAIK**”, karena mempunyai nilai antara **76,61– 88,30**.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data responden yang masuk Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur terdapat **2 (dua)** unsur menunjukkan kategori “**SANGAT BAIK**” yaitu Unsur Biaya Tarif (U4) yaitu dengan nilai 3,99 dan Unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,93 dan **7 (tujuh)** unsur menunjukkan kategori “**BAIK**” yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 3,42, Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) sebesar 3,38, Unsur Ketepatan Pelayanan (U3) sebesar 3,30, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) sebesar 3,36, Unsur Kompetensi Pelaksanaan (U6) sebesar 3,40, Unsur Etika Petugas Pelayanan (U7) sebesar 3,41, Unsur Sarana dan Prasarana (U8) sebesar 3,52.

Adapun berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dari data kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2023 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya telah diuraikan menjadi lebih terperinci lagi, yakni dengan melakukan proses verifikasi data, dan analisis data permasing-masing jenis layanan yang dilaksanakan di DPMPTSP KKR antara lain yaitu:

1. Pelayanan IMB/PBG diperoleh nilai IKM sebesar 89,53 dengan kategori mutu pelayanan adalah **“SANGAT BAIK”**;
2. Pelayanan SIPA diperoleh nilai IKM sebesar 78,38 dengan kategori mutu pelayanan adalah **“BAIK”**;
3. Pelayanan SIP diperoleh nilai IKM sebesar 80,67 dengan kategori mutu pelayanan adalah **“BAIK”**;
4. Pelayanan NIB diperoleh nilai IKM sebesar 87,44 dengan kategori mutu pelayanan adalah **“BAIK”**;
5. Pelayanan Lain-lain diperoleh nilai IKM sebesar 92,71 dengan kategori mutu pelayanan adalah **“SANGAT BAIK”**.

Terkait pointer nomor 5 yang termasuk pelayanan lain-lain adalah beberapa jenis layanan yang ada di DPMPTSP yang mana memiliki jumlah data kuesioner lebih dari 5 Responden, yaitu antara lain Izin Lembaga PAUD, Pertimbangan Teknis Pemasukan dan Pengeluaran Produk Hewan, SIUP, TDG dan pelayanan *nonperizinan* berupa pelayanan loket informasi perizinan.

Terdapat 5 (Lima) Unsur yang mengalami kenaikan dari penilaian SKM Triwulan II Tahun 2023 yaitu:

1. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)
2. Unsur Ketepatan Pelayanan (U3)
3. Unsur Biaya Tarif (U4)
4. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
5. Unsur Kompetensi Pelaksanaan (U6)
6. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)
7. Unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Terdapat 4 (Empat) unsur yang mengalami penurunan dari penilaian SKM Triwulan II Tahun 2023 yaitu :

1. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)
2. Unsur Etika Pelayanan Petugas Layanan (U7)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini (SKM) Triwulan II Tahun 2023.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan *nonperizinan*, mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuhkembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kubu Raya dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Sungai Raya, 6 Juli 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA,



Maria Agustina, SE, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710816 199603 2 002

# DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| EXECUTIVE SUMMARY .....  | i   |
| KATA PENGANTAR .....   | iii |
| DAFTAR ISI .....   | iv  |
| DAFTAR TABEL .....   | vi  |
| DAFTAR GAMBAR .....  | vii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....  | 1   |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1   |
| 1.2. Dasar Hukum .....   | 4   |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....   | 5   |
| 1.4. Kedudukan/Letak Geografis/Demografis .....                            | 5   |
| 1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur .....                      | 6   |
| 1.5.1. Profil Organisasi .....   | 6   |
| 1.5.2. Sumber Daya Aparatur .....  | 10  |
| 1.6. Metode .....  | 11  |
| 1.7. Tim Penyusun Laporan SKM .....  | 13  |
| 1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....                   | 14  |
| BAB 2 ANALISIS DAN HASIL IKM .....   | 16  |
| 2.1 Profil Data Responden .....  | 16  |
| 2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                       | 18  |
| 2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan<br>Jenis Kelamin .....           | 19  |
| 2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan<br>Pendidikan Terakhir .....     | 19  |
| 2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan<br>Pekerjaan Utama .....         | 20  |
| 2.2 Data Kuesioner .....   | 21  |
| 2.3 Hasil Perhitungan .....  | 23  |
| 2.4 Hasil Analisa dan Tindak Lanjut .....                                  | 25  |
| 2.4.1. Hasil Analisa .....   | 25  |
| 2.4.1.1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan<br>Pelayanan (U1) ..... | 25  |
| 2.4.1.2. Penilaian Masyarakat Terhadap Prosedur<br>Pelayanan (U2) .....    | 27  |
| 2.4.1.3. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu<br>Pelayanan (U3) .....       | 28  |

|   |        |
|---|--------|
| 2.4.1.4. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya/Tarif (U4) .....   | 30     |
| 2.4.1.5. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi<br>Jenis Pelayanan (U5) .....   | 31     |
| 2.4.1.6. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetisi<br>Pelaksana (U6) .....  | 33     |
| 2.4.1.7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7) ....   | 34     |
| 2.4.1.8. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana (U8)<br>.....   | 36     |
| 2.4.1.9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan<br>Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) .....  | 37     |
| 2.4.2. Tindak Lanjut .....  | 39     |
| 2.5. Perbandingan Hasil Survey Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan 2019 serta<br>2020 Semester I & II Tahun 2020, dan Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2021<br>Serta Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2022..... | 46     |
| 2.6 Hasil Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis Layanan.....  | 48     |
| <br>BAB 3 PENUTUP .....   | <br>51 |
| 3.1 Kesimpulan .....  | 51     |
| 3.2 Saran/Rekomendasi.....  | 52     |

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                |  |    |
|----------------|--|----|
| Tabel 1.1      | Perkembangan Nilai SKM Tahun 2017 s/d 2023 .....   | 2  |
| Tabel 1.5.2.   | Jumlah ASN Menurut Tingkat Pendidikan .....  | 10 |
| Tabel 1.5.3.   | Jumlah ASN Menurut Golongan / Ruang .....  | 11 |
| Tabel 1.5.4.   | Jumlah Non PNS Menurut Tingkat Pendidikan .....  | 11 |
| Tabel 1.6.1.   | Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan<br>Dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 12 |
| Tabel 1.6.2.   | Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan<br>Pada Obyek Penelitian.....               | 13 |
| Tabel 1.7.     | Susunan Anggota Tim Penyusunan Laporan SKM<br>DPMPTSP Tahun 2023 .....                     | 14 |
| Tabel 1.8.     | Alur Proses Pelaksanaan SKM .....  | 15 |
| Tabel 2.1.     | Daftar Responden Kuesioner SKM Periode Triwulan II Tahun 2023.....                         | 16 |
| Tabel 2.1.1.   | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....  | 18 |
| Tabel 2.1.2.   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                     | 19 |
| Tabel 2.1.3.   | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat<br>Pendidikan.....                             | 20 |
| Tabel 2.1.4.   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....   | 20 |
| Tabel 2.2.     | Daftar Kuesioner SKM Periode April s.d Juni 2023 .....                                     | 21 |
| Tabel 2.3.1.   | Hasil Perhitungan SKM Triwulan II Tahun 2023.....  | 24 |
| Tabel 2.3.2.   | Nilai Rata-Rata Tertimbang Tahun 2023, 2022, 2021 dan 2020 .                               | 24 |
| Tabel 2.4.1.1. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Persyaratan Pelayanan (U1) .....                          | 25 |
| Tabel 2.4.1.2. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Prosedur Pelayanan (U2) .....                             | 27 |
| Tabel 2.4.1.3. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Waktu Pelayanan (U3).....                                 | 28 |
| Tabel 2.4.1.4. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Biaya / Tarif (U4).....                                   | 30 |
| Tabel 2.4.1.5. | Penilaian Masyarakat Terhadap Produk/<br>Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) .....            | 31 |
| Tabel 2.4.1.6. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Kompetensi Pelaksana (U6).....                            | 33 |
| Tabel 2.4.1.7. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Perilaku Pelaksana (U7).....                              | 34 |
| Tabel 2.4.1.8. | Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana<br>dan Prasarana (U8) .....                           | 36 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.4.1.9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan<br>Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) .....   | 38 |
| Tabel 2.4.2. Tindak Lanjut .....   | 39 |
| Tabel 2.4.2.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM<br>DPMPTSP KKR .....   | 40 |
| Tabel 2.4.2.2 Progress Tindak Lanjut Perbaikan SKM<br>DPMPTSP KKR Triwulan II Tahun 2022 .....   | 43 |
| Tabel 2.5. Hasil Survey Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan Tahun, 2019, dan 2020<br>Semester I dan II Tahun 2020, dan Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2021<br>serta Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2022 DPMPTSP.....                 | 47 |
| Tabel 2.6.1 Perbandingan Hasil Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis Layanan<br>Berdasarkan Jenis Unsur.....   | 48 |
| Tabel 2.6.2 Perbandingan Nilai Indeks Survey Semester II Tahun 2020, Triwulan I, II,<br>III dan IV Tahun 2021, Triwulan I Tahun 2022, Triwulan II,<br>Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2022, Triwulan I 2023 Per Jenis<br>Layanan..... | 49 |



## **DAFTAR GAMBAR**

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| Gambar 1.1      | Grafik Perkembangan Nilai SKM Tahun 2017 s.d TW. II Tahun 2023.....  | 3  |
| Gambar 1.5.1.   | Struktur Organisasi DPMPTSP .....  | 8  |
| Gambar 2.1.1.   | Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur....  | 18 |
| Gambar 2.1.2.   | Persentase Karakteristik Responden<br>Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 19 |
| Gambar 2.1.3.   | Persentase Responden Berdasarkan Tingkat<br>Pendidikan.....  | 20 |
| Gambar 2.1.4.   | Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....  | 20 |
| Gambar 2.4.1.1. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Persyaratan Pelayanan (U1) .....  | 25 |
| Gambar 2.4.1.2. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Prosedur Pelayanan (U2) .....   | 27 |
| Gambar 2.4.1.3. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Waktu Pelayanan (U3).....   | 29 |
| Gambar 2.4.1.4. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Biaya / Tarif (U4).....   | 30 |
| Gambar 2.4.1.5. | Penilaian Masyarakat Terhadap Produk/<br>Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) .....  | 32 |
| Gambar 2.4.1.6. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Kompetensi Pelaksana (U6).....  | 33 |
| Gambar 2.4.1.7. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Perilaku Pelaksana (U7).....  | 35 |
| Gambar 2.4.1.8. | Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana<br>dan Prasarana (U8) .....   | 36 |
| Gambar 2.4.1.9. | Penilaian Masyarakat Terhadap<br>Penanganan Pengaduan, Saran dan<br>Masukan (U9) .....   | 38 |
| Gambar 2.5.     | Perbandingan Hasil Survey Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan 2019,<br>Semester I dan II Tahun 2020, Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2021 dan<br>Triwulan I, II, III, dan IV 2022 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya ..... | 47 |
| Gambar 2.6.1.   | Perbandingan Hasil Unsur Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis<br>Layanan Berdasarkan Jenis unsur.....   | 49 |
| Gambar 2.6.2.   | Perbandingan Nilai Indeks Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis<br>Layanan.....  | 50 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 05 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Keputusan Kepala Dinas Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya
2. Lembar Kuesioner DPMPTSP
3. Lembar Pernyataan Nilai IKM Yang Di Tanda Tangani Oleh Kepala DPMPTSP
4. Lembar Pernyataan Nilai IKM Perjenis Layanan Yang ditanda tangani oleh Kepala DPMPTSP
5. Rekapitulasi Pernyataan Nilai Kepuasan Pelanggan Manual dan Website Yang ditanda tangani oleh Kepala DPMPTSP
6. Tabel Data Pengolahan Nilai SKM Triwulan II Tahun 2023
7. Daftar Respon Dari Responden Perjenis Unsur Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Fungsi Pemerintah dalam hal bernegara dan bermasyarakat terimplikasi dari reformasi politik dalam penyelenggaraan pemerintahannya, implikasi ini setidaknya mencakup dua hal : **pertama**, reformasi birokrasi pemerintahan untuk menuju kehidupan politik yang lebih demokratis dengan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan terutama yang berhubungan dengan kepentingan publik. **Kedua**, tuntutan untuk mewujudkan *good governance* dengan prinsip-prinsip *accountability, transparency, participation, responsive-ness, equity, rule of law, consensus orientations, effectiveness and efficiency, and strategic vision*. Salah satu tugas birokrasi pemerintahan adalah penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik seharusnya tidak menjadi *statement* belaka, tetapi harus diimplementasikan dan ditempatkan pada bagian dari kebutuhan serta kewajiban birokrasi. Hal ini sangat beralasan, karena prinsip-prinsip *good governance* sangat erat kaitannya dengan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional.

Kinerja *public services* menjadi titik sentral dan strategis serta menjadi salah satu fokus utama penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan yang harus dibenahi jika pemerintah ingin mendapatkan **kepercayaan (trust)** dari masyarakat. Fungsi-fungsi pemerintahan, seperti : *regulation, development* dan *people empowerment* akan sangat berarti jika pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima sangat tergantung pada kepuasan masyarakat selaku pelanggan. Sampara Lukman (2000), menyebut bahwa :

***“salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.”***

Dalam hal yang sama, Gerson (2002:55) menyatakan :

***“Pengukuran kualitas pelayanan internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan agar lebih berarti dan sesuai harapan maka “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan atau yang bisa memuaskan mereka. Artinya, bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan oleh masyarakat pelanggan (eksternal).”***

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri dengan melakukan survey kepuasan masyarakat.

Tujuannya adalah untuk menakar kinerja dan menggambarkan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Selain itu, survey kepuasan masyarakat juga dapat memotivasi persaingan positif antar unit kerja pemerintahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM dari tiap periode. Sehingga dengan diketahuinya nilai SKM per periode tersebut tentu saja kita juga dapat menentukan arah kebijakan kedepannya dalam rangka perbaikan mutu kinerja pelayanan publik sehingga tercapailah kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Adapun pelaksanaan SKM yang telah dilakukan oleh DPMPPTSP adalah sebagai berikut :

**TABEL 1.1**  
**TABEL PERKEMBANGAN NILAI SKM**  
**TAHUN 2017 S/D 2023**

| No | Periode SKM | Nilai SKM | Kategori |
|----|-------------|-----------|----------|
| 1  | Sem 1 2017  | 81,44     | B (BAIK) |
| 2  | Sem 2 2017  | 82,28     | B (BAIK) |
| 3  | Sem 1 2018  | 82,90     | B (BAIK) |
| 4  | Sem 2 2018  | 81,63     | B (BAIK) |
| 5  | Sem 1 2019  | 82,80     | B (BAIK) |
| 6  | Sem 2 2019  | 82,11     | B (BAIK) |
| 7  | Sem 1 2020  | 79,18     | B (BAIK) |
| 8  | Sem 2 2020  | 79,87     | B (BAIK) |
| 9  | Tw 1 2021   | 82,14     | B (BAIK) |
| 10 | Tw 2 2021   | 82,65     | B (BAIK) |
| 11 | Tw 3 2021   | 82,78     | B (BAIK) |
| 12 | Tw 4 2021   | 85,91     | B (BAIK) |
| 13 | Tw 1 2022   | 84,05     | B (BAIK) |
| 14 | Tw 2 2022   | 84,71     | B (BAIK) |
| 15 | Tw 3 2022   | 85,01     | B (BAIK) |
| 16 | Tw 4 2022   | 86,20     | B (BAIK) |
| 17 | TW 1 2023   | 86,59     | B (BAIK) |
| 18 | TW 2 2023   | 87,19     | B (BAIK) |

Sumber : Laporan SKM Triwulan II Tahun 2023

Gambar 1.1  
 Grafik Perkembangan Nilai SKM Tahun 2017 s.d TW II Tahun 2023



Sumber : Laporan SKM Triwulan II Tahun 2023

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai mana telah ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana dalam aturan tersebut unsur-unsur penilaian yang baru dalam survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebelumnya telah dikaji dan diteliti oleh Kementerian PAN dan RB. Berdasarkan hasil pengkajian dan penelitian diperoleh 9 (sembilan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi. Adapun **9 (sembilan) unsur** yang dijadikan acuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi :

- 1) **Persyaratan;**
- 2) **Prosedur;**
- 3) **Waktu Pelayanan;**
- 4) **Biaya/Tarif;**
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;**
- 6) **Kompetensi Pelaksana;**
- 7) **Perilaku Pelaksana;**

**8) Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan;**

**9) Sarana dan Prasarana.**

Sebagai salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan profesionalitas pelayanan publik di bidang perizinan dan *nonperizinan*, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya melaksanakan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara mandiri. Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 05 Tahun 2023 tanggal 11 Januari 2023 tentang Perubahan Ketiga Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya. Pelaksanaan survey dimaksud dimulai pada periode April s.d Juni 2023.

## **1.2. Dasar Hukum**

Dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, sebagai berikut:

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 6) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500/1191/V/Bangda tanggal 8 Juni 2009 tentang Penyempurnaan Panduan Nasional Tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP.
- 7) Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

- 8) Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 97 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya;
- 9) Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 05 Tahun 2023 tanggal 11 Januari 2023 tentang Perubahan Kedua Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan kegiatan SKM dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang mana masyarakat disini berperan sebagai pengguna layanan, sehingga dapat diketahui berapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan public, serta untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan perizinan dan *nonperizinan* yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mendapatkan *feed back* secara berkala atas kinerja atau kualitas pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP dan sekaligus bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

### **1.4. Kedudukan/Letak Geografis dan Demografis Kabupaten Kubu Raya**

Kabupaten Kubu Raya merupakan kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat, yakni merupakan wilayah dataran rendah dengan ketinggian rata-rata 84 meter di atas permukaan laut dan luas wilayah mencapai 6.985,24 km<sup>2</sup>, dimana sampai dengan akhir tahun 2019 wilayah administrasi Kabupaten Kubu Raya terdiri dari 9 (Sembilan) wilayah Kecamatan. Berdasarkan UU Nomor 35 Tahun 2007 luas daratan masing-masing dari 9 (sembilan) kecamatan yaitu: Batu Ampar (2002,70 km<sup>2</sup>), Terentang (786,40 km<sup>2</sup>), Kubu (1211,60 km<sup>2</sup>), Teluk Pakedai (291,90 km<sup>2</sup>), Sungai Kakap (453,17 km<sup>2</sup>), Rasau Jaya (111,07 km<sup>2</sup>), Sungai Raya (929,30 km<sup>2</sup>), Sungai Ambawang (726,10 km<sup>2</sup>) serta Kuala Mandor B (473,00 km<sup>2</sup>).

Secara geografis Kabupaten Kubu Raya berada di sisi Barat Daya Propinsi Kalimantan Barat atau berada pada posisi 0°13'40,83” sampai dengan 1°00'53,09” Lintang Selatan dan 109°02'19,32” Bujur Timur sampai dengan 109°58'32,16” Bujur Timur. Sedangkan secara administratif, batas wilayah Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut:

- Utara : Berbatas dengan Kota Pontianak, Kabupaten Pontianak dan Kabupaten Landak
- Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Kayong Utara
- Barat : Berbatasan dengan Laut Natuna
- Timur : Berbatasan dengan kabupaten Kab. Ketapang dan Kabupaten Sanggau

Berdasarkan data kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kubu Raya jumlah penduduk Kabupaten Kubu Raya sampai dengan Semester 2 Tahun 2019 berjumlah 607.506 jiwa dengan rincian jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-lakinya sebesar 311.713 Jiwa dan penduduk berjenis kelamin perempuannya berjumlah 295.847 Jiwa, atau sekitar 169.674 Kepala Keluarga.

## **1.5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur**

### **1.5.1. Profil Organisasi**

Sebagai salah satu bentuk upaya meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah di bidang pelayanan publik, Pemerintah mengeluarkan kebijakan nasional melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut diterbitkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah kemudian diturunkan dengan menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan Perda tersebut dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, salah satu upaya pemerintah daerah untuk melembagakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi

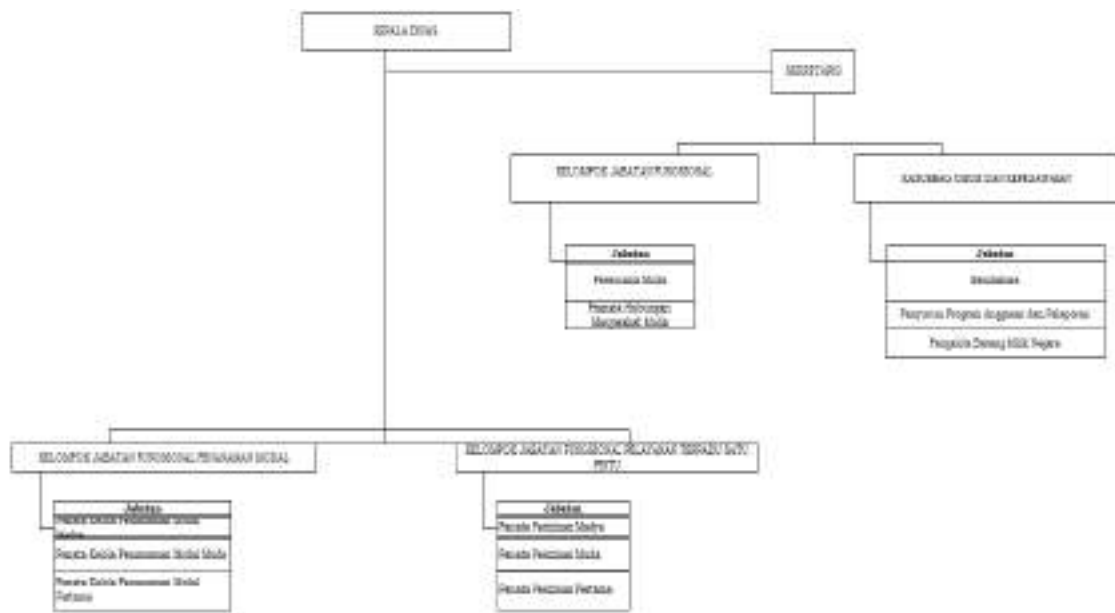


salah satu Perangkat Daerah Otonom diantaranya sebagai Lembaga Teknis Daerah di Kabupaten Kubu Raya di terbitkanlah Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya. Sebagai salah satu Lembaga Teknis Daerah maka DPMPTSP mempunyai fungsi-fungsi, sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 2) Perumusan kebijakan dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 3) Penyelenggaraan kebijakan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan serta pelayanan umum dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 4) Penyelenggaraan administrasi Dinas;
- 5) Pembinaan dan penyelenggaraan tugas dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 6) Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- 7) Pengkoordinasian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
- 8) Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya, berikut susunan organisasi dari DPMPTSP:

**Gambar 1.5.1**  
**Struktur Organisasi DPMPTSP**  
**Kabupaten Kubu Raya**



Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi kelembagaan, DPMPTSP mempunyai visi, misi, motto dan janji pelayanan. Visi yang dibangun DPMPTSP mengacu pada visi Kabupaten Kubu Raya yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kubu Raya tahun 2019-2024, yaitu:

## VISI

**“Terwujudnya Kabupaten Kubu Raya Yang Bahagia, Bermartabat,  
Terdepan, Berkualitas Dan Religius”**

## MISI

1. Meningkatkan budaya kerja dan tata Kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa (good and clean governance);
2. Meningkatkan pelayanan publik yang mendasar dan perbaikan kualitas hidup masyarakat;
3. Meningkatkan penguatan otonomi desa untuk pembangunan yang berkeadilan dan berdasarkan pada nilai-nilai kearifan local;
4. Meningkatkan penguatan aktivitas dan kelembagaan bernuansa religious di seluruh lapisan masyarakat;
5. Meningkatkan penguatan peran perempuan untuk peningkatan kualitas dan kemandirian ekonomi.

Sesuai dengan fungsi-fungsi kelembagaan dan untuk menjawab tantangan lingkungan strategisnya, maka DPMPTSP mencanangkan Motto dan Maklumat Pelayanan, sebagai berikut :

## MOTO

### "CEMPAKA"

- Cepat** : Pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang terukur.
- Mudah** : Prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- Pasti** : Biaya/retribusi/sumbangan pihak ketiga untuk perijinan dan non perijinan jelas perhitungannya dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Aman** : Perizinan dan non perizinan yang diberikan mempunyai kepastian hukum dan keamanan.
- Terbuka** : Transparan, dapat dan mudah diakses semua pihak yang memerlukan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 427/DPMPTSP/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 497/DPMPTSP/2019 tentang

Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan *Nonperizinan* DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya antara lain :

## MAKLUMAT PELAYANAN

**“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.”**

### 1.5.2. Sumber Daya Aparatur

Secara keseluruhan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya yakni berjumlah 50 orang pegawai yang terdiri dari 24 orang berstatus ASN dan 26 Orang berstatus Tenaga Kontrak. Berikut rincian ASN DPMPTSP menurut perbandingan jumlah gendernya berdasarkan tingkat pendidikan dan masa kerja:

**Tabel 1.5.2**  
**Jumlah ASN Menurut Tingkat Pendidikan**

| No.    | Tingkat Pendidikan | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|--------|--------------------|-----------|-----------|--------|
| 1.     | S.2                | 7         | 2         | 9      |
| 2.     | S.1                | 3         | 8         | 11     |
| 3.     | D.3                | 1         | 2         | 3      |
| 4.     | SLTA               | -         | 1         | 1      |
| JUMLAH |                    | 11        | 13        | 24     |

*Sumber : Subbag TU dan Kepegawaian DPMPTSP TW II Tahun 2023*

**Tabel 1.5.3**  
**Jumlah ASN Menurut Golongan / Ruang**

| No.    | Golongan /Ruang | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|--------|-----------------|-----------|-----------|--------|
| 1.     | IV/c            | -         | 1         | 1      |
| 2.     | IV/b            | 1         | -         | 1      |
| 3.     | IV/a            | 5         | 1         | 6      |
| 4.     | III/d           | -         | 6         | 6      |
| 5.     | III/c           | 4         | -         | 4      |
| 6.     | III/b           | 1         | 4         | 5      |
| 7.     | III/a           | 1         | -         | 1      |
| 8.     | II/d            | -         | -         | -      |
| 9.     | II/c            | -         | -         | -      |
| JUMLAH |                 | 12        | 12        | 24     |

Sumber : Subbag TU dan Kepegawaian DPMPTSP TW II Tahun 2023

**Tabel 1.5.4**  
**Jumlah Non PNS Menurut Tingkat Pendidikan**

| No.    | Tingkat Pendidikan | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|--------|--------------------|-----------|-----------|--------|
| 1.     | S.2                | 3         | -         | 3      |
| 2.     | S.1                | 7         | 8         | 15     |
| 3.     | D.3                | 1         | 1         | 2      |
| 4.     | SLTA               | 3         | 3         | 6      |
| JUMLAH |                    | 14        | 12        | 26     |

Sumber : Subbag TU dan Kepegawaian DPMPTSP TW II Tahun 2023

## 1.6. Metode

Survey Kepuasan Masyarakat terkait penilaian kualitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dilaksanakan secara periodik melalui pendekatan metode kualitatif yaitu pengukuran dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur pertanyaan}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) x 25}$$

Formula diatas dibuat demikian karena nilai persepsi dari masing-masing pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner maksimal 4 (empat), berarti akan genap jumlah penilaiannya menjadi 100 (4 x 25). Selanjutnya dianalisa secara kuantitatif sehingga akan menghasilkan :

**Tabel 1.6.1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Intreval Konversi,**  
**Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval Ikm | Nilai Interval Konversi Ikm | Mutu Pelayanan | Keterangan  |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|-------------|
| 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 |

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesi Nomer 14 Tahun 2017

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner, meliputi penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi indikatornya. Bentuk penilaiannya terdiri dari 4 (empat) tingkatan, sehingga alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 4, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberikan **nilai persepsi 1**, **kurang baik** diberi **nilai persepsi 2**, **baik** diberi **nilai persepsi 3**, **sangat baik** diberi **nilai persepsi 4**. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.6.2**  
**Bentuk Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Pelayanan Pada Obyek Penelitian**

| No. | Indikator Pelayanan                     | Alternatif Jawaban |   |   |   |
|-----|---|--------------------|---|---|---|
|     |   | 1                  | 2 | 3 | 4 |
| 1.  | Persyaratan                             |                    |   |   |   |
| 2.  | Prosedur                                |                    |   |   |   |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         |                    |   |   |   |
| 4.  | Biaya/Tarif                             |                    |   |   |   |
| 5.  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      |                    |   |   |   |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    |                    |   |   |   |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      |                    |   |   |   |
| 8.  | Sarana dan Prasarana                    |                    |   |   |   |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |                    |   |   |   |

### 1.7. Tim Penyusun Laporan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya dengan terlebih dahulu membentuk Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, yang dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 08.1 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya dengan susunan anggota sebagai berikut :

**Tabel 1.7**  
**Susunan Anggota Tim Penyusunan Laporan**  
**SKM DPMPTSP Tahun 2022**

| NO       | KEDUDUKAN DALAM TIM | URAIAN TUGAS  |
|----------|---------------------|---|
| <i>1</i> | <i>3</i>            | <i>4</i>  |
| 1        | Pembina / Pengarah  | Membina/mengarahkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dari tahap persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan.  |
| 2        | Penanggung Jawab    | Bertanggung Jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dari tahap persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.  |
| 3        | Ketua               | 1. Merencanakan, mengorganisasikan, mensosialisasikan, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan yang berkenaan dengan Survey Kepuasan Masyarakat;<br>2. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat;<br>3. Memeriksa draft laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. |
| 4        | Wakil Ketua         | 1. Menyiapkan buku alat kerja Survey Kepuasan Masyarakat;<br>2. Mengoreksi konsep laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat;<br>3. Menganalisis hasil pengolahan data primer;  |
| 5        | Sekretaris          | 1. Menyampaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat.<br>2. Menyelesaikan administrasi Survey Kepuasan Masyarakat<br>3. Melengkapi data SKM yang diperlukan   |
| 6        | Anggota             | 1. Mengumpulkan data pendukung (data skunder) ;<br>2. Mengolah data primer;<br>3. Menyusun konsep laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat;   |

Sumber : Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 05 Tahun 2023

## 1.8. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dilaksanakan secara periodik dan dilaporkan sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun, dengan interval pelaksanaan masing-masing 3 Bulan atau per triwulan. Tahapan pelaksanaan SKM yang dimulai dari persiapan, penyusunan, pelaporan dan evaluasi SKM Triwulan 1 Tahun 2023 mulai dilaksanakan pada tanggal 01 Januari s.d 31 Maret 2023.

Ruang lingkup kegiatan dilaksanakan pada :

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Kubu Raya.

Alamat : Jalan Supadio Komp. Kantor Bupati Kubu Raya

Call Center : 08115686600 / 081253196600

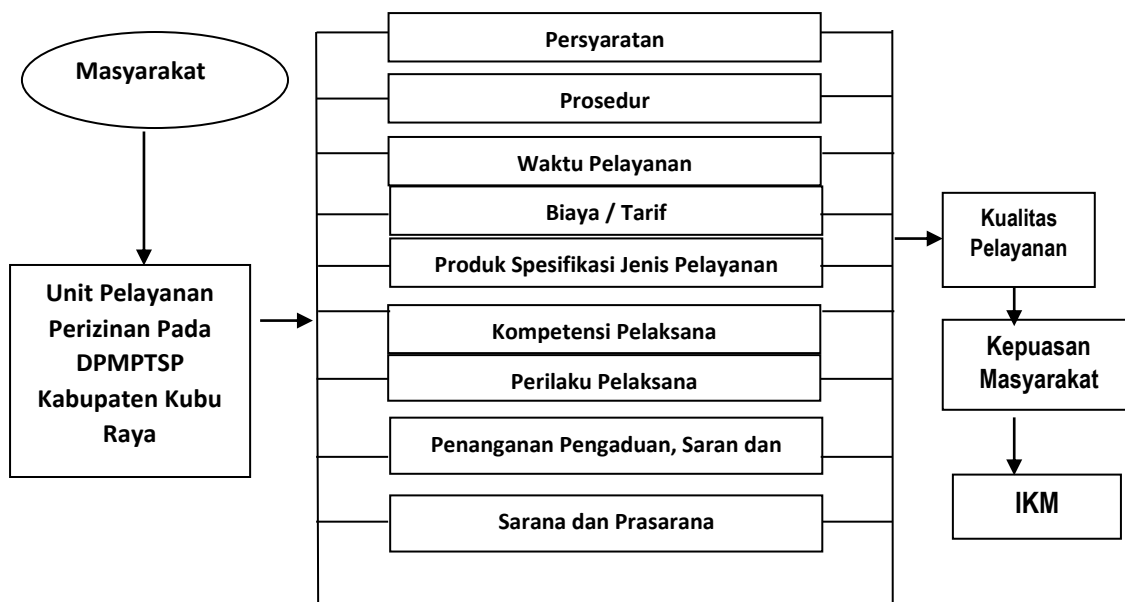
Alamat Bit.ly : <http://bit.ly/SKMDPMPTSP>



Pengisian Kepuasan Pelanggan secara manual (kotak kepuasan) di Kantor DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya.

Adapun Alur proses Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP KKR dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Tabel 1.8**  
**Alur Proses Pelaksanaan SKM**



## BAB 2

### ANALISIS DAN HASIL IKM

#### 2.1. Profil atau Data Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya pada Triwulan II Tahun 2023 sebanyak 17 (Tujuh Belas) orang mengisi kuesioner SKM *online* dan 71 (Tujuh Puluh Satu) mengisi kuesioner SKM manual dan total SKM 88 (Delapan Puluh Delapan) orang, dimana jumlah tersebut lebih sedikit dari jumlah perizinan yang diterbitkan dikarenakan perbedaan proses antara permohonan perizinan berusaha dengan penyebaran kuesioner SKM. Proses perizinan sudah dilakukan secara *online* melalui Aplikasi OSS, Sicantik Cloud dan SIMBG, sementara penyebaran kuesioner SKM masih dilakukan secara Digital melalui <https://bit.ly//SKMDPMPTSP> karena adanya kebijakan dari Pemerintah Pusat terkait dengan tindakan pemutusan mata rantai pandemi *Covid-19*. Adapun rekapitulasi dari masing-masing identitas Responden yang telah diidentifikasi ke data primer sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Daftar Responden Kuesioner SKM**  
**Periode Triwulan II Tahun 2023**

| NO RESP | UMUR (TAHUN) | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN TERAKHIR | PEKERJAAN UTAMA | CATATAN ATAU KOMENTAR                |
|---------|--------------|---------------|---------------------|-----------------|--------------------------------------|
| 1       | 2            | 3             | 4                   | 5               | 6                                    |
| 1       | 31           | 1             | 4                   | 4               |                                      |
| 2       | 29           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 3       | 26           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 4       | 52           | 1             | 4                   | 4               |                                      |
| 5       | 51           | 1             | 4                   | 1               |                                      |
| 6       | 29           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 7       | 26           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 8       | 26           | 1             | 4                   | 2               | Pertahankan dan tingkatkan pelayanan |
| 9       | 30           | 2             | 4                   | 1               |                                      |
| 10      | 27           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 11      | 26           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 12      | 47           | 1             | 4                   | 1               | Sdh baik                             |
| 13      | 56           | 2             | 4                   | 6               |                                      |
| 14      | 27           | 2             | 4                   | 4               |                                      |
| 15      | 46           | 1             | 4                   | 1               | Server sering down                   |
| 16      | 36           | 2             | 5                   | 4               |                                      |
| 17      | 30           | 1             | 4                   | 5               |                                      |

|    |    |   |   |   |  |
|----|----|---|---|---|--|
| 18 | 40 | 1 | 4 | 1 | Tingkatkan Lagi Pelayanan Semakin Mantap |
| 19 | 38 | 1 | 4 | 1 |  |
| 20 | 38 | 1 | 4 | 4 |  |
| 21 | 45 | 2 | 4 | 4 |  |
| 22 | 39 | 1 | 3 | 5 |  |
| 23 | 50 | 1 | 4 | 5 |  |
| 24 | 40 | 1 | 3 | 4 |  |
| 25 | 35 | 2 | 3 | 4 |  |
| 26 | 50 | 2 | 3 | 4 |  |
| 27 | 30 | 2 | 4 | 6 |  |
| 28 | 40 | 1 | 4 | 1 |  |
| 29 | 35 | 1 | 4 | 4 |  |
| 30 | 37 | 1 | 4 | 6 |  |
| 31 | 42 | 1 | 2 | 6 |  |
| 32 | 49 | 2 | 3 | 6 |  |
| 33 | 44 | 2 | 2 | 5 |  |
| 34 | 42 | 2 | 3 | 4 |  |
| 35 | 51 | 2 | 2 | 5 |  |
| 36 | 37 | 2 | 1 | 5 |  |
| 37 | 40 | 2 | 2 | 5 |  |
| 38 | 45 | 1 | 3 | 5 |  |
| 39 | 35 | 1 | 4 | 6 |  |
| 40 | 42 | 1 | 3 | 4 |  |
| 41 | 31 | 1 | 4 | 6 |  |
| 42 | 41 | 2 | 4 | 4 |  |
| 43 | 42 | 1 | 3 | 5 |  |
| 44 | 35 | 1 | 3 | 5 |  |
| 45 | 20 | 1 | 3 | 6 |  |
| 46 | 40 | 1 | 3 | 5 |  |
| 47 | 38 | 1 | 3 | 5 |  |
| 48 | 25 | 1 | 1 | 4 |  |
| 49 | 26 | 1 | 4 | 6 |  |
| 50 | 35 | 1 | 4 | 4 |  |
| 51 | 46 | 1 | 3 | 4 |  |
| 52 | 50 | 1 | 3 | 6 |  |
| 53 | 25 | 1 | 4 | 6 |  |
| 54 | 38 | 2 | 3 | 5 |  |
| 55 | 43 | 1 | 5 | 4 |  |
| 56 | 52 | 1 | 2 | 5 |  |
| 57 | 40 | 2 | 1 | 5 |  |
| 58 | 38 | 1 | 3 | 5 |  |
| 59 | 39 | 2 | 1 | 5 |  |
| 60 | 35 | 1 | 3 | 5 |  |
| 61 | 26 | 2 | 4 | 4 |  |
| 62 | 38 | 1 | 4 | 4 |  |
| 63 | 38 | 2 | 2 | 5 |  |
| 64 | 35 | 2 | 3 | 5 |  |
| 65 | 42 | 2 | 3 | 5 |  |
| 66 | 50 | 1 | 2 | 5 |  |
| 67 | 36 | 1 | 3 | 5 |  |
| 68 | 40 | 2 | 2 | 5 |  |
| 69 | 39 | 2 | 3 | 5 |  |

|    |    |   |   |   |  |
|----|----|---|---|---|--|
| 70 | 32 | 2 | 3 | 5 |  |
| 71 | 35 | 2 | 2 | 5 |  |
| 72 | 41 | 2 | 3 | 5 |  |
| 73 | 49 | 1 | 1 | 5 |  |
| 74 | 36 | 2 | 2 | 5 |  |
| 75 | 40 | 1 | 3 | 5 |  |
| 76 | 35 | 1 | 3 | 4 |  |
| 77 | 25 | 2 | 2 | 5 |  |
| 78 | 40 | 2 | 3 | 5 |  |
| 79 | 41 | 2 | 3 | 5 |  |
| 80 | 30 | 2 | 2 | 5 |  |
| 81 | 35 | 2 | 2 | 5 |  |
| 82 | 34 | 2 | 1 | 5 |  |
| 83 | 41 | 2 | 2 | 5 |  |
| 84 | 42 | 1 | 1 | 4 |  |
| 85 | 39 | 1 | 3 | 5 |  |
| 86 | 36 | 1 | 1 | 4 |  |
| 87 | 49 | 1 | 2 | 5 |  |
| 88 | 33 | 1 | 3 | 6 |  |

Sumber : Lembar Kuesioner Periode Triwulan II Tahun 2023.

Berdasarkan tabel daftar Responden diatas dapat diuraikan karakteristik Responden berdasarkan identitas yang tertera pada lembar kuesioner DPMPTSP yaitu sebagai berikut:

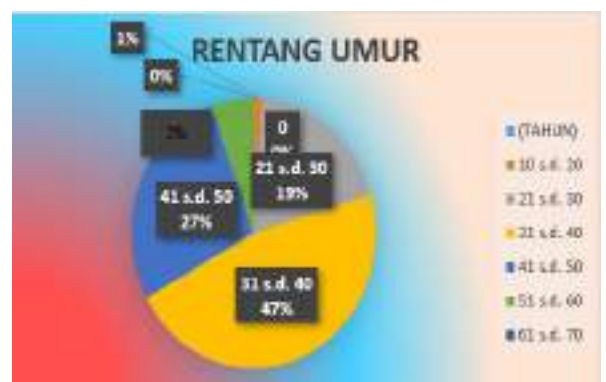
### 2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Jumlah responden yang berperan dalam SKM Tahun 2023 Triwulan II adalah sebanyak 88 orang. Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut :

**Tabel 2.1.1**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Umur**

| NO           | RENTANG UMUR (TAHUN) | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE  |
|--------------|----------------------|------------------|-------------|
| 1            | 10 s.d. 20           | 1                | 1%          |
| 2            | 21 s.d. 30           | 17               | 19%         |
| 3            | 31 s.d. 40           | 41               | 47%         |
| 4            | 41 s.d. 50           | 24               | 27%         |
| 5            | 51 s.d. 60           | 5                | 6%          |
| 6            | 61 s.d. 70           | 0                | 0%          |
| <b>Total</b> |                      | <b>88</b>        | <b>100%</b> |

**Gambar 2.1.1**  
**Persentase Responden**  
**Berdasarkan Umur**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Berdasarkan tabel dan gambar diatas, menunjukkan responden atau masyarakat yang mengurus perizinan ke DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya yaitu dengan rentang usia 10 -20 dengan jumlah responden 1 orang atau 1 %, usia 21-30 Tahun dengan jumlah responden 17 Orang atau 19%, usia 31-40 Tahun dengan jumlah responden 41 Orang atau 47%, 41-50 Tahun dengan jumlah responden 24 Orang atau 27% , 51-60 Tahun dengan jumlah responden 5 Orang atau 6% dan usia 61-70 Tahun tidak ada.

### 2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 2.1.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan**  
**Jenis Kelamin**

| NO           | JENIS KELAMIN | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE  |
|--------------|---------------|------------------|-------------|
| 1            | Laki-laki     | 47               | 53%         |
| 2            | Perempuan     | 41               | 47%         |
| <b>TOTAL</b> |               | <b>88</b>        | <b>100%</b> |

**Gambar 2.1.2**  
**Persentase Responden**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa masyarakat/Responden yang berkunjung ke unit pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya Laki-laki 53% atau sebanyak 47 orang dari 88 orang responden dan Perempuan sebesar 47% atau sebanyak 41 orang dari 88 orang.

### 2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut :

**Tabel 2.1.3**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| NO           | PENDIDIKAN TERAKHIR | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE  |
|--------------|---------------------|------------------|-------------|
| 1            | SD                  | 8                | 9%          |
| 2            | SLTP                | 15               | 17%         |
| 3            | SLTA                | 30               | 34%         |
| 4            | S1                  | 33               | 38%         |
| 5            | S2                  | 2                | 2%          |
| 6            | S3                  | 0                | 0%          |
| <b>TOTAL</b> |                     | <b>88</b>        | <b>100%</b> |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan I Tahun 2023.

**Gambar 2.1.3**  
Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan tabel dan gambar diatas, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 33 orang atau (38%), berpendidikan SLTA sebanyak 30 orang (34%), berpendidikan SLTP sebanyak 15 orang (17%), dan berpendidikan SD sebanyak 8 orang (9%) dan yang berpendidikan S2 sebanyak 2 orang (2%)

#### 2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama yang diperoleh dari hasil survey dapat ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 2.1.4**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

| NO           | PEKERJAAN  | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE  |
|--------------|------------|------------------|-------------|
| 1            | PNS        | 7                | 8%          |
| 2            | TNI        | 1                | 1%          |
| 3            | POLRI      | 0                | 0%          |
| 4            | SWASTA     | 28               | 32%         |
| 5            | WIRSAUSAHA | 40               | 45%         |
| 6            | LAINNYA    | 12               | 14%         |
| <b>TOTAL</b> |            | <b>88</b>        | <b>100%</b> |

**Gambar 2.1.4**  
Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan utamanya didominasi atau mayoritas oleh

responden berprofesi sebagai pegawai Wirausaha 40 orang atau sekitar 45%, Swasta sejumlah 28 Orang atau sekitar 32%, Lainnya sejumlah 12 orang atau sekitar 14%, PNS sejumlah 7 orang atau sekitar 8%, Pekerjaan Lainnya ini, seperti: mengurus rumah tangga, petani, buruh, nelayan, dan pekerjaan-pekerjaan lain yang tidak termasuk kategori seperti tabel diatas.

## 2.2. Data Kuesioner

Adapun setelah melakukan rekapitulasi dari masing-masing identitas Responden yang telah diidentifikasi ke data primer, selanjutnya dilaksanakan rekapitulasi dan identifikasi terkait data kuesioner yang bersumber dari kuesioner yang telah disebar kepada responden. Data kuesioner SKM DPMPPTSP untuk periode waktu dari bulan April s/d Juni tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.2**  
**Daftar Kuesioner SKM**  
**Periode April s.d Juni 2023**

| NO.<br>RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | KODE<br>DAFTAR |
|-------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------|
|             | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                |
| 1           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 2           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 3           | 4                     | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |                |
| 4           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 5           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |                |
| 6           | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 7           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |                |
| 8           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 9           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 10          | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 11          | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 12          | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |                |
| 13          | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |                |
| 14          | 4                     | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 15          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 16          | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                |
| 17          | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 18          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                |
| 19          | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |                |
| 20          | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 21          | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 22          | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 23          | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |
| 24          | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |                |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 66 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |



|    |            |            |            |            |            |            |            |            |            |  |
|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| 76 | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |  |
| 77 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |  |
| 78 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 4          |  |
| 79 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |  |
| 80 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |  |
| 81 | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |  |
| 82 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |  |
| 83 | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |  |
| 84 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 4          | 4          |  |
| 85 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |  |
| 86 | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          |  |
| 87 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |  |
| 88 | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 4          | 4          |  |
|    | <b>301</b> | <b>297</b> | <b>290</b> | <b>351</b> | <b>296</b> | <b>299</b> | <b>300</b> | <b>310</b> | <b>346</b> |  |

Sumber : lembar kuesioner yang disebar dari April s.d Juni 2023

### 2.3. Hasil Perhitungan

Sebagaimana telah dikemukakan pada Bab I bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 (sembilan) unsur yang dijadikan indikator untuk mengukur berhasil atau tidaknya suatu penyelenggaraan pelayanan. Adapun rekapitulasi hasil perhitungan terhadap Penilaian responden untuk 9 unsur pelayanan terhadap Unit Pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dengan menggunakan masing-masing rumusan perhitungan yang telah ditetapkan, dimana akumulasi hasil akhir dari perhitungan tersebut digunakan untuk menghitung nilai IKM DPMPTSP periode Triwulan II Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.3.1**  
**Hasil Perhitungan SKM Triwulan II Tahun 2023**

| KODE UNSUR                                | UNSUR PELAYANAN   | NILAI PERUNSUR | NILAI RATA-RATA PERUNSUR | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|---|---|----------------|--------------------------|----------------------------|
| <i>1</i>                                  | <i>2</i>  | <i>3</i>       | <i>4 = (3 : 88)</i>      | <i>5 (4 x 0,11)</i>        |
| U1  | Persyaratan pelayanan   | 301            | 3,42                     | 0,38                       |
| U2  | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 297            | 3,38                     | 0,37                       |
| U3  | Ketepatan pelayanan   | 290            | 3,30                     | 0,36                       |
| U4  | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 351            | 3,99                     | 0,44                       |
| U5  | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku  | 296            | 3,36                     | 0,37                       |
| U6  | Kemampuan petugas pelayanan                                   | 299            | 3,40                     | 0,37                       |
| U7  | Etika pelayanan petugas pelayanan                             | 300            | 3,41                     | 0,38                       |
| U8  | Sarana dan prasarana  | 310            | 3,52                     | 0,39                       |
| U9  | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 346            | 3,93                     | 0,43                       |
| <b>TOTAL JUMLAH</b>                       |   | <b>2790</b>    | <b>31,70</b>             | <b>3,49</b>                |
| <b>NILAI IKM</b>                          |   |                |                          | <b>87,19</b>               |
| <b>Ket :</b>                              |   |                |                          |                            |
| <b>NILAI IKM = TOTAL JUMLAH NRRT x 25</b> |   |                |                          |                            |

*Sumber: Rekapitulasi Data Primer Kuesioner Periode Triwulan II Tahun 2023*

Berdasarkan data nilai rata-rata tertimbang Triwulan II tahun 2023 pada tabel 2.3.1 di atas dapat dilakukan Analisa data dengan membandingkan hasil dari nilai rata-rata tertimbang 3 (Tiga) tahun sebelumnya yaitu periode tahun 2020, 2021 dan 2022 yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini yaitu:

**Tabel 2.3.2**  
**Nilai Rata-Rata Tertimbang**  
**Tahun 2023, 2022, 2021, dan Tahun 2020**

| KODE/<br>JENIS UNSUR | NILAI<br>TAHUN<br>2023<br>(TW2)                               | NILAI<br>TAHUN<br>2023<br>(TW1) | NILAI<br>TAHUN<br>2022<br>(TW4) | NILAI<br>TAHU<br>N 2022<br>(TW3) | NILAI<br>TAHUN<br>2022<br>(TW2) | NILAI<br>TAHUN<br>2022<br>(TW1) | NILAI<br>TAHUN<br>2021<br>(TW 4) | NILAI<br>TAHUN<br>2021<br>(TW 3) | NILAI<br>TAHUN<br>2021<br>(TW 2) | NILAI<br>TAHU<br>N 2021<br>(TW 1) | NILAI<br>TAHUN<br>2020<br>(SEM 2) | NILAI<br>TAHUN<br>2020<br>(SEM 1) |      |
|----------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------|
| U1                   | Persyaratan pelayanan   | 3,42                            | 3,50                            | 3,36                             | 3,36                            | 3,36                            | 3,27                             | 3,37                             | 3,18                             | 3,28                              | 3,25                              | 3,16                              | 3,14 |
| U2                   | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,38                            | 3,32                            | 3,24                             | 3,19                            | 3,14                            | 3,26                             | 3,19                             | 3,00                             | 3,06                              | 2,94                              | 2,86                              | 2,91 |
| U3                   | Ketepatan pelayanan   | 3,30                            | 3,23                            | 3,24                             | 3,17                            | 3,16                            | 3,12                             | 3,19                             | 2,96                             | 2,94                              | 3,09                              | 3,00                              | 2,90 |
| U4                   | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 3,99                            | 3,95                            | 4,00                             | 3,99                            | 4,00                            | 4,00                             | 3,95                             | 3,96                             | 4,00                              | 3,91                              | 3,81                              | 3,66 |
| U5                   | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku  | 3,36                            | 3,35                            | 3,34                             | 3,28                            | 3,26                            | 3,22                             | 3,31                             | 3,19                             | 3,19                              | 3,19                              | 3,20                              | 3,22 |
| U6                   | Kemampuan petugas pelayanan                                   | 3,40                            | 3,39                            | 3,45                             | 3,34                            | 3,30                            | 3,29                             | 3,45                             | 3,41                             | 3,33                              | 3,22                              | 3,19                              | 3,28 |
| U7                   | Etika pelayanan petugas pelayanan                             | 3,41                            | 3,42                            | 3,49                             | 3,43                            | 3,43                            | 3,44                             | 3,52                             | 3,45                             | 3,28                              | 3,26                              | 3,25                              | 3,33 |
| U8                   | Sarana dan prasarana  | 3,52                            | 3,43                            | 3,39                             | 3,31                            | 3,30                            | 3,13                             | 3,38                             | 3,10                             | 3,08                              | 3,16                              | 2,97                              | 2,83 |
| U9                   | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 3,93                            | 3,89                            | 3,86                             | 3,84                            | 3,84                            | 3,85                             | 3,89                             | 3,86                             | 3,89                              | 3,84                              | 3,60                              | 3,53 |

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2020 , 2021, 2022 dan 2023*

## 2.4. Hasil Analisa Dan Tindak Lanjut

### 2.4.1. Hasil Analisa

Berdasarkan Tabel 2.3.2 Hasil Perhitungan SKM Triwulan II Tahun 2023 dapat ditarik analisa untuk masing-masing dari ke 9 (sembilan) Unsur yang dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dengan membandingkan hasil SKM DPMPTSP 4 (Empat) tahun terakhir yaitu tahun 2020, 2021, 2022 dan tahun 2023 antara lain sebagai berikut:

#### 2.4.1.1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

Penilaian Masyarakat Terhadap unsur pertama yaitu terkait Persyaratan Pelayanan (U1) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.1**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Persyaratan Pelayanan (U1)**

| No.                              | Keterangan    | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|---------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Sesuai | 4         | 37                    | 42,05%         | 148                |
| 2                                | Sesuai        | 3         | 51                    | 57,95%         | 153                |
| 3                                | Kurang Sesuai | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Tidak Sesuai  | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |               | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>301</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |               |           |                       |                | <b>3,42</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |               |           |                       |                | <b>0,38</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.4.1.1**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Persyaratan Pelayanan (U1)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

Dari tabel dan gambar 2.4.1.1 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP yang terkait dengan Persyaratan/Prosedur adalah sebesar 3,42, dan berada pada posisi Interval 3,06–3,53 yang termasuk dalam kategori “**Baik**”;
- Kondisi ini berarti, kemampuan kinerja DPMPTSP dalam penerapan persyaratan pelayanan dianggap “**SESUAI**” dengan indikasi jawaban tertinggi dari responden menjawab “**Sesuai**” yaitu sebesar 57,95% atau sejumlah 51 Responden dari total 88 Responden, “**Sangat Sesuai**” yaitu sebesar 42,05% atau sejumlah 37 Reseponden dari total 88 Responden, “**Kurang Sesuai**” dan “**Tidak Sesuai**” yaitu 0%. Bila dibandingkan Semester I tahun 2020 U1 mengalami “**Penurunan**” masing-masing sebesar -0,11, kemudian mengalami “**Peningkatan**” pada Semester II Tahun 2020 yaitu 0,02, Triwulan I dan II Tahun 2021 mrngalami peningkatan masing-masing sebesar 0,09, 0,03, pada Triwulan III Tahun 2021 mengalami Penurunan lagi sebesar -0,1 tapi Triwulan IV Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,19, pada Triwulan 1 tahun 2022 mengalami penurunan sebesar -0,1. Pada Triwulan II Tahun 2022 mengalami meningkatan, dan pada Triwulan III dan IV nilainya nya tetap dari Triwulan II, pada Triwulan 1 Tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 0,14 dan pada Triwulan II Tahun 2023 turun sebesar -0.08. Penurunan ini tidak terlalu signifikan karena dikategorikan baik ini disebabkan mayoritas pelaku usaha sudah mengetahui dan memahami cepatnya perubahan regulasi dari pemerintah pusat, yang menuntut pemerintah daerah menyesuaikan secepatnya baik dari sisi persyaratan, dengan ditemukannya ketidaksesuai persyaratan di SOP dengan Persyaratan yang tertera di aplikasi sistem perizinan maupun kebijakan lainnya seperti pemberlakuan proses/mechanisme perizinan berusaha secara *online* melalui sistem aplikasi pelayanan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat antara lain *Online Single Submission* (OSS), Sistem Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) dan Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG). Namun seiringnya waktu dengan dilakukannya proses perbaikan antara SOP dan kesesuaian antara Dokumen SOP dengan aplikasi yang digunakan serta gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP baik secara langsung maupun dengan memaksimalkan sarana media elektronik yang dimiliki, masyarakat sudah mulai memahami informasi kesesuaian antara persyaratan di aplikasi dan dokumen pendukung.

### 2.4.1.2. Penilaian Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan (U2)

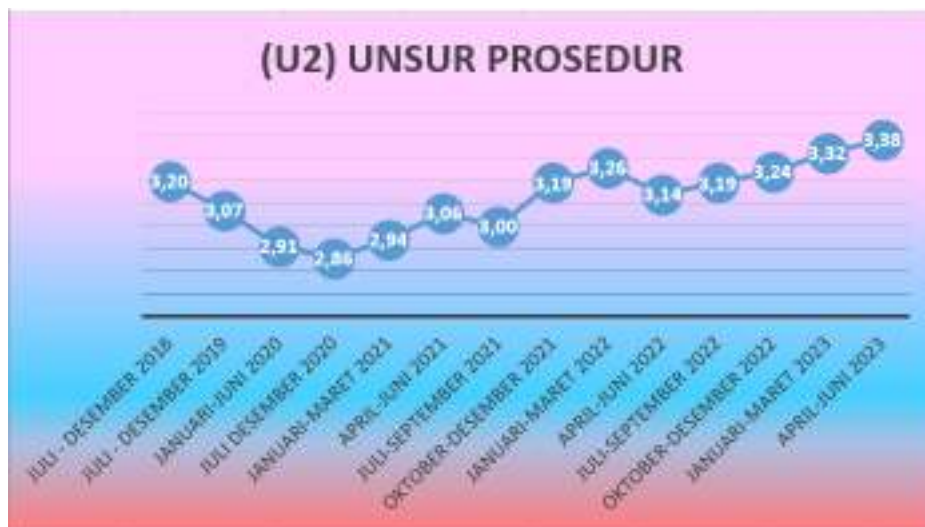
Penilaian Masyarakat Terhadap unsur kedua yaitu terkait Prosedur Pelayanan (U2) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.2**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Prosedur Pelayanan (U2)**

| No.                              | Keterangan   | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Mudah | 4         | 33                    | 37,50%         | 132                |
| 2                                | Mudah        | 3         | 55                    | 62,50%         | 165                |
| 3                                | Kurang Mudah | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Tidak Mudah  | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |              | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>297</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |              |           |                       |                | <b>3,38</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |              |           |                       |                | <b>0,37</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.4.1.2**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Prosedur Pelayanan (U2)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

Dari tabel dan gambar 2.4.1.2 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan Prosedur adalah sebesar 3,38, berada pada Interval 3,06–3,53 dengan kategori “**Baik**”;
- Berdasarkan point di atas, Kondisi ini menggambarkan persepsi pemohon perizinan berusaha terhadap prosedur yang diterapkan oleh DPMPTSP “**Mudah**”, berdasarkan hasil penyampaian kuesioner dari pihak Responden

indikasi jawaban tertinggi dari responden menjawab “Mudah” sebanyak 55 orang Responden atau sekitar **62,50%** dan 33 orang Responden atau sekitar **37,50%** yang menjawab “**Sangat Mudah**”, dan tidak ada responden yang menjawab “**Kurang Mudah dan “Tidak Mudah**”, ini menunjukkan indikasi Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan Prosedur masih berada di kategori “**Baik**”;

- Bila dibandingkan Semester I dan Semester 2 Tahun 2020 nilai untuk U2 terus mengalami “**Penurunan**” sebesar 0,16 dan 0,05. Kemudian Pada Triwulan 1 dan 2 Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,08 dan 0,12, tetapi pada Triwulan 3 mengalami penurunan lagi sebesar 0,06. Pada Triwulan 4 Tahun 2021 dan Triwulan 1 Tahun 2022 mengalami “**Peningkatan**” sebesar 0,19 dan 0,07 sedangkan pada Triwulan 2 Tahun 2022 mengalami “**Penurunan**” sebesar 0,12% dan pada Triwulan 3 Tahun dan Triwulan 4 Tahun 2022 mengalami peningkatan 0,05 dan 0,05 dan pada Triwulan 1 Tahun 2023 mengalami peningkatan 0,08 dan pada Triwulan 2 mengalami peningkatan lagi yaitu sebanyak 0,06 ini disebabkan responden atau pemohon perizinan dan *nonperizinan* sudah memahami alur proses perizinan dan *nonperizinan* yang akan diajukan.

### 2.4.1.3. Penilaian Masyarakat Terhadap Waktu Pelayanan (U3)

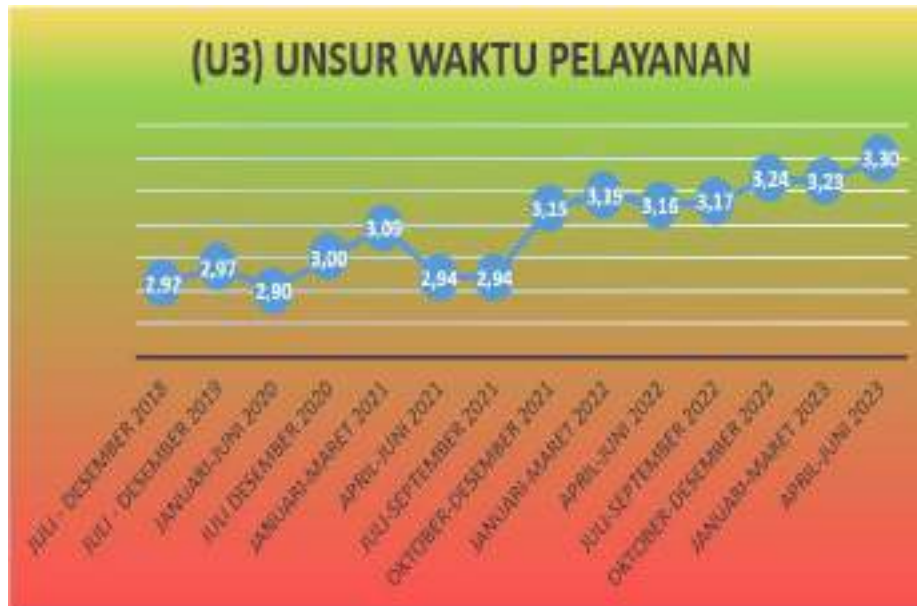
Penilaian Masyarakat Terhadap unsur ketiga yaitu terkait Waktu Pelayanan (U3) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.3**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Waktu Pelayanan (U3)**

| NO                               | Keterangan   | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Cepat | 4         | 31                    | 35,23%         | 124                |
| 2                                | Cepat        | 3         | 52                    | 59,09%         | 156                |
| 3                                | Kurang Cepat | 2         | 5                     | 5,68%          | 10                 |
| 4                                | Tidak Cepat  | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |              | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>290</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |              |           |                       |                | <b>3,30</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |              |           |                       |                | <b>0,36</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

**Gambar 2.4.1.3**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Waktu Pelayanan (U3)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Dari tabel dan gambar 2.4.1.3 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan waktu pelayanan adalah sebesar 3,23 berada pada Interval 3,06–3,53 dengan kategori “**Baik**”;
- Kondisi ini menggambarkan persepsi responden terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan DPMPTSP kepada pemohon perizinan berusaha “**MEMUASKAN**”. Hal ini dapat dilihat dari indikasi jawaban tertinggi dari responden menjawab “**Cepat**” sebanyak 52 orang atau sekitar 59,09%, responden menjawab “**Sangat Cepat**” sebanyak 31 orang atau sekitar 35,23%, dan responden menjawab “**Kurang Cepat**” sebanyak 5 orang atau sekitar 5,68% dan tidak ada responden yang menjawab “**Tidak Cepat**”.
- Bila dibandingkan dengan tahun 2019, Semester I dan Semester 2 tahun 2020, Triwulan I, 2, 3 dan 4 Tahun 2021 nilai untuk U3 mengalami “**Penurunan**” maupun “**Peningkatan**” masing-masing sebesar -0,03, 0,10, 0,09, -0,15 dan meningkat 0,21 dan pada TW 1 Tahun 2022 mengalami penurunan sebesar -0,03 sedangkan pada Triwulan 2 Tahun 2022 mengalami penurunan sedangkan pada Triwulan 3 dan Triwulan IV Tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 0,01 dan 0,07, pada Triwulan 1 Tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 0,01 dan pada Triwulan II Tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak 0,07, hal ini dapat dihubungkan keterkaitannya dengan adanya antrian online yang membuat waktu lebih terjadwal dan demi kenyamanan masyarakat, jika dilihat berdasarkan kategorinya yang berada pada :”Baik”

salah satu faktor penyebabnya adalah antrian online yang membuat waktu lebih terjadwal dan demi kenyamanan masyarakat di DPMPTSP.

#### 2.4.1.4. Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya / Tarif (U4)

Penilaian Masyarakat Terhadap unsur keempat yaitu terkait Biaya/Tarif (U4) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.4**  
Penilaian Masyarakat Terhadap  
Biaya/Tarif (U4)

| NO                               | Keterangan   | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Gratis       | 4         | 87                    | 98,86%         | 348                |
| 2                                | Murah        | 3         | 1                     | 1,14%          | 3                  |
| 3                                | Cukup Mahal  | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Sangat Mahal | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |              | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>351</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |              |           |                       |                | <b>3,99</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |              |           |                       |                | <b>0,44</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.4.1.4**  
Penilaian Masyarakat Terhadap  
Biaya/Tarif (U4)



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Dari tabel dan gambar 2.4.1.4 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan Biaya / Tarif adalah sebesar 3,99 dimana berada pada interval nilai 3,54–4,00 dengan kategori “Sangat Baik”;



- Kondisi seperti ini menggambarkan persepsi responden biaya yang dikeluarkan pada proses perizinan “**Sangat Sesuai**” dengan aturan yang berlaku. Hal ini terindikasi melalui jawaban tertinggi responden menjawab “Gratis” sebanyak 87 orang responden atau 98,86% , dan menjawab “Mahal” sebanyak 1 orang responden atau 1,14%.
- Bila dibandingkan dengan tahun 2019, semester I dan II tahun 2020, Triwulan I II Tahun 2021 nilai untuk U4 mengalami fluktuasi baik “**Penurunan**” maupun “**Peningkatan**” masing-masing sebesar -0,18, 0,15, 0,10, 0,09, 0,02, -0,01, 0,06. Peningkatan pada Semester II Tahun 2020, Triwulan I, II dan stabil Triwulan III Tahun 2021 dan Triwulan I dan 2 Tahun 2022 memiliki nilai yang sama dan pada Triwulan 3 Tahun 2022 menurun sebesar 0,01, sedangkan pada Triwulan IV naik lagi sebesar 0,01. Pada Triwulan 1 Tahun 2023 menurun sebesar -0,05 dan pada Triwulan II Tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 0,04. Dilihat dari indikasi jawaban responden tertinggi unsur biaya masih dinilai Sangat Sesuai, hal ini dikarenakan biaya yang dibebankan pada pelaku usaha untuk beberapa jenis perizinan berusaha sudah sangat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semua pelayanan perizinan GRATIS, untuk PBG dikenakan retribusi daerah sesuai dengan aturan yang berlaku.
- Semua proses pelayanan perizinan di DPMPTSP sudah **GRATIS**, kecuali Retribusi IMB/PBG.

#### 2.4.1.5. Penilaian Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Penilaian Masyarakat Terhadap unsur kelima yaitu terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini:

**Tabel 2.4.1.5**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Produk**  
**Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**

| No.                              | Keterangan    | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|---------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Sesuai | 4         | 32                    | 36,36%         | 128                |
| 2                                | Sesuai        | 3         | 56                    | 63,64%         | 168                |
| 3                                | Kurang Sesuai | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Tidak Sesuai  | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |               | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>296</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |               |           |                       |                | <b>3,36</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |               |           |                       |                | <b>0,37</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 20223

**Gambar 2.4.1.5**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Produk**  
**Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Dari tabel dan gambar 2.4.1.5 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah sebesar 3,36 yang berada pada interval nilai 3,06 – 3,53 dengan kategori **“Baik”**;
- Berdasarkan nilai di atas menunjukkan persepsi responden terhadap U5 masih **“Sesuai”** dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari indikasi jawaban tertinggi responden menjawab **“Sesuai”** sebanyak 56 Orang atau sekitar 63,64%, yang menjawab **“Sangat Sesuai”** sebanyak 32 Orang atau 36,36%, dan tidak ditemukannya responden yang menjawab **“Tidak Sesuai”** dan **“Kurang Sesuai”** .
- Bila dibandingkan dengan tahun 2019, Semester 1 dan 2 tahun 2020 dan Triwulan I s/d Triwulan 4 tahun 2021, Triwulan I, Triwulan 2, Triwulan 3 Tahun, Triwulan IV 2022, Triwulan 1 2023 dan Triwulan II Tahun 2023 nilai untuk U5 mengalami **“Penurunan”** maupun **“Peningkatan”** masing-masing sebesar -0,02, 0,05, -0,03, 0,00, -0,01, 0,13 dan menurun -0,09, meningkat 0,04, meningkat 0,02, meningkat 0,06, meningkat lagi sebesar 0,01, meningkat lagi sebesar 0,01, di mana peningkatan ini dinilai oleh responden karena produk spesifikasi jenis pelayanan yang diterbitkan sudah sesuai dengan stándar aturan yang berlaku.

### 2.4.1.6. Penilaian Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana (U6)

Penilaian Masyarakat Terhadap unsur keenam yaitu terkait Kompetensi Pelaksana (U6) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.6**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Produk**  
**Kompetensi Pelaksana (U6)**

| NO                               | Keterangan      | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|-----------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Kompeten | 4         | 35                    | 39,77%         | 140                |
| 2                                | Kompeten        | 3         | 53                    | 60,23%         | 159                |
| 3                                | Kurang Kompeten | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Tidak Kompeten  | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |                 | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>299</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |                 |           |                       |                | <b>3,40</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |                 |           |                       |                | <b>0,37</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.4.1.6**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Kompetensi Pelaksana (U6)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Dari tabel dan gambar 2.4.1.6 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan kemampuan petugas pelayanan adalah sebesar 3,40 yang berada pada interval nilai 3,06 – 3,53 dengan kategori “Baik”;
- Kondisi ini menggambarkan persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi, bimbingan dan konsultasi terkait

perizinan berusaha dan *nonperizinan* di kategorikan oleh para pelaku usaha “**Mampu**” sesuai aturan yang berlaku. Hal ini terindikasi dengan jawaban responden tertinggi yaitu menjawab “**Kompeten**” sebanyak 53 orang atau sekitar 60,23% , “**Sangat Kompeten**” sebanyak 35 orang atau sekitar 39,77%, dan untuk “**Kurang Kompeten**” dan “**Tidak Kompeten**” tidak ada yang mengisi.

- Bila dibandingkan tahun 2020, Triwulan I, 2, 3 dan 4 tahun 2021, Triwulan I, 2 dan 3 Tahun 2022 nilai untuk U6 mengalami “**Peningkatan**” maupun mengalami “**Penurunan**” masing-masing sebesar -0,06, -0,09, 0,03, 0,1, 0,08, 0,04, -0,16, 0,01, 0,04 dan meningkat 0,11, sedangkan pada Triwulan 1 Tahun 2023 mengalami penurunan 0,06, pada Triwulan 2 Tahun 2023 mengalami peningkatan lagi sebesar 0,01. hal ini dapat dikaitkan karena hal ini dapat dikaitkan adanya prosedur yang sering mengalami perubahan regulasi baik dari unsur persyaratan hingga ke prosedur yang sudah dilakukan secara *online* sehingga ada sedikit keterbatasan petugas dalam penyampaian informasi kepada para pelaku usaha.

#### 2.4.1.7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana (U7)

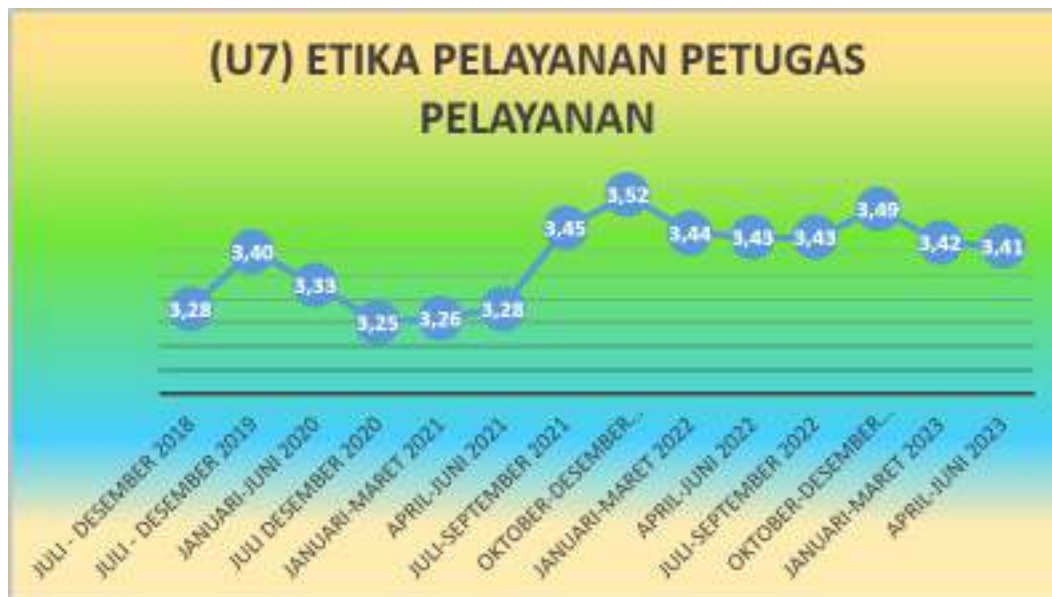
Penilaian Masyarakat Terhadap unsur ketujuh yaitu terkait Perilaku Pelaksana (U7) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.7**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Perilaku Pelaksana (U7)**

| No                               | Keterangan             | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|------------------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Sopan dan Ramah | 4         | 36                    | 40,91%         | 144                |
| 2                                | Sopan dan Ramah        | 3         | 52                    | 59,09%         | 156                |
| 3                                | Kurang Sopan dan Ramah | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Tidak Sopan dan Ramah  | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |                        | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>300</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |                        |           |                       |                | <b>3,41</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |                        |           |                       |                | <b>0,38</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.4.1.7**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Perilaku Pelaksana (U7)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Dari tabel dan gambar 2.4.1.7 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan perilaku pelaksana adalah sebesar 3,41 dimana nilai tersebut berada pada interval nilai 3,06–3,53 dengan kategori “Baik”;
- Berdasarkan data diatas dapat dilihat gambaran persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pelayanan di unit DPMPTSP telah bertindak “**SOPAN, RAMAH DAN BERKEPRIBADIAN**” dalam menjalankan tupoksi, dimana ini dapat dilihat dari indikasi jawaban responden tertinggi berjumlah 52 Orang atau sekitar 59,09% “**Sopan dan Ramah**”, 36 orang atau sekitar 40,91% menjawab “**Sangat Sopan dan Ramah**”, dan tidak ditemukannya yang menjawab “Kurang Sopan dan Ramah dan Tidak Sopan dan Ramah”;
- Bila dibandingkan dengan nilai yang dicapai pada Semester 1 dan 2 tahun 2020, Triwulan 1, 2, 3 dan 4 tahun 2021 dan Triwulan 1, 2 dan 3 tahun 2022 nilai untuk U7 masing-masing sebesar mengalami “**Peningkatan**” maupun mengalami “**Penurunan**” masing-masing sebesar -0,07, -0,08, 0,01, 0,02, 0,17, 0,07, -0,08 mengalami penurunan -0,01, dan pada Triwulan 3 tahun 2022 nilai tidak mengalami perubahan dan Triwulan 2 dan menurun dari nilai Triwulan 1 sedangkan pada Triwulan IV tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 0,06, dan pada Triwulan I Tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 0,07, pada Triwulan 2 Tahun 2023 juga mengalami penurunan sebesar 0,01 ini

disebabkan terkait perilaku pelaksana pelayanan perizinan yang dinilai oleh responden memiliki empati dan kepedulian yang baik terhadap apa yang diperlukan oleh pihak pelaku perizinan berusaha.

### 2.4.1.8. Penilaian Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana (U8)

Penilaian Masyarakat Terhadap unsur kedelapan yaitu terkait Sarana dan Prasarana (U8) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.8**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Sarana dan Prasarana (U8)**

| No.                              | Keterangan  | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|-------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Sangat Baik | 4         | 46                    | 52,27%         | 184                |
| 2                                | Baik        | 3         | 42                    | 47,73%         | 126                |
| 3                                | Cukup       | 2         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| 4                                | Buruk       | 1         | 0                     | 0,00%          | 0                  |
| <b>Jumlah</b>                    |             | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>310</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |             |           |                       |                | <b>3,52</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |             |           |                       |                | <b>0,39</b>        |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

**Gambar 2.4.1.8**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap**  
**Sarana dan Prasarana (U8)**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

Dari tabel dan gambar 2.4.1.8 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPTSP terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan adalah sebesar 3,52 yang berada pada interval nilai 3,06–3,53 dengan kategori **“Baik”**;
- Kondisi di atas menggambarkan persepsi masyarakat terkait unsur sarana dan prasarana di DPMPTSP masih **“Sesuai”** dengan indikasi jawaban tertinggi dari responden berjumlah 46 Orang atau sekitar 52,27% menjawab **“Sangat Baik”**, responden berjumlah 42 Orang atau 47,73% menjawab **“Baik”**, dan tidak ada responden yang menjawab **“Cukup”** dan **“Buruk”**.
- Jika dibandingkan dengan periode tahun 2019, Semester 1 dan 2 tahun 2020, Triwulan I, 2, 3 dan 4 tahun 2021 dan Triwulan I, 2 dan 3 Tahun 2022 nilai U8 ini mengalami **“Penurunan”** maupun mengalami **“Peningkatan”** sebesar dengan nilai -0,17, -0,14, 0,33 menurun -0,08, 0,02 dan meningkat 0,18 dan menurun lagi -0,25, mengalami peningkatan lagi sebesar 0,17, pada Triwulan 3 mengalami Peningkatan sebesar 0,01 dan pada Triwulan IV juga mengalami peningkatan sebesar 0,06. Pada Triwulan I Tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 0,04 dan pada Triwulan 2 Tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 0,09 . Peningkatan persentase ini disebabkan naiknya Sarpras yang digunakan dalam mendukung pelayanan perizinan dan nonperizinan baik dari sisi percepatan proses perizinan maupun dari sisi rasa nyaman pemohon maupun SDM DPMPTSP dan sebagian besar PC/Laptop yang digunakan sebagai alat penyelesai pekerjaan dalam kondisi baik.

#### **2.4.1.9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**

Penilaian Masyarakat Terhadap unsur kedelapan yaitu terkait Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.4.1.9**  
**Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan,**  
**Saran dan Masukan (U9)**

| NO                               | Keterangan                 | Bobot     | Banyak Responden (BR) | Persentase (%) | Kinerja (Bobot*BR) |
|----------------------------------|----------------------------|-----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1                                | Dikelola dengan baik       | 4         | 85                    | 96,59%         | 340                |
| 2                                | Berfungsi kurang maksimal  | 3         | 1                     | 1,14%          | 3                  |
| 3                                | Ada Tetapi tidak berfungsi | 2         | 1                     | 1,14%          | 2                  |
| 4                                | Tidak Ada                  | 1         | 1                     | 1,14%          | 1                  |
| <b>Jumlah</b>                    |                            | <b>10</b> | <b>88</b>             | <b>100,00%</b> | <b>346</b>         |
| Nilai Rata-Rata                  |                            |           |                       |                | <b>3,93</b>        |
| Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |                            |           |                       |                | <b>0,43</b>        |

Sumber :Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.4.1.9**  
**Masyarakat Terhadap Penanganan**  
**Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**



Sumber Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

Dari tabel dan gambar 2.4.1.9 diatas dapat diketahui bahwa :

- Rata-rata kinerja DPMPPTSP yang terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebesar 3,93 yang berada pada interval nilai 3,54 – 4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”;



- Hal ini menunjukkan persepsi responden terhadap U9 sudah dilaksanakan dengan “**Sangat Baik**”, dengan indikasi jawaban tertinggi responden sebanyak 85 orang atau sekitar 96,59% yang menjawab ”**Dikelola Dengan Baik**”, responden sebanyak 1 orang atau sekitar 1,14% yang menjawab “**Berfungsi Kurang Maksimal**”, responden sebanyak 1 orang atau sekitar 1,14% menjawab “**Ada Tapi Tidak Berfungsi**” dan responden sebanyak 1 orang atau sekitar 1,14 % menjawab “**Tidak Ada**”.
- Bila dibandingkan dengan periode tahun 2019, Semester 1 dan 2 tahun 2020, Triwulan 1, 2, 3 dan 4 tahun 2021 dan Triwulan 1,2,3 dan 4 2022 nilai U9 ini mengalami “**Penurunan**” maupun mengalami “**Peningkatan**” masing-masing sebesar 0,04, -0,12, 0,06, 0,24, 0,05, -0,03, 0,03 , -0,04, -0,01, meningkat dan pada Triwulan 3 memiliki nilai tetap dari triwulan 2 tetapi masih rendah nilainya dari Triwulan I sedangkan pada Triwulan IV Tahun 2022 meningkat sebanyak 0,02 dan pada Triwulan I Tahun 2023 dan Triwulan 2 Tahun 2023 meningkat lagi sebanyak 0,03 dan 0,04 hal ini disebabkan karena sudah cepat petugas merespon atau menangani pengaduan yang masuk ke DPMPTSP.

Dari hasil perhitungan dan analisis ke sembilan unsur yang dijadikan indikator untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan diperoleh nilai IKM DPMPTSP kabupaten Kubu Raya yaitu sebesar **87,19** yang berarti masuk dalam kualitas pelayanan bernilai **B (BAIK) dan dapat dikategorikan “MEMUASKAN”**. Hal ini berarti konsumen **PUAS**. Meskipun terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut rata-rata dinilai BAIK oleh responden namun DPMPTSP harus meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga menjadi sangat baik dan benar-benar dapat memuaskan masyarakat.

#### **2.4.2. TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil analisis dari masing-masing ke 9 (Sembilan) unsur yang menjadi indikator dalam mengukur nilai SKM DPMPTSP baik dari sisi kelemahan dan kelebihan masing-masing unsur tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang disusun sebagai strategi prioritas perbaikan unsur pelayanan publik dalam SKM DPMPTSP yaitu :

**Tabel 2.4.2.1**  
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM DPMPTSP**  
**Kabupaten Kubu Raya**

| NO | JENIS UNSUR               | HASIL SURVEY / EVALUASI   | PROGRAM / KEGIATAN   | WAKTU  |      | PENANGGUNG JAWAB                            | KETERANGAN  |
|----|---------------------------|---|--|--|------|---|---|
|    |                           |   |  | TW 1   | TW 2 |   |   |
| 1  | Sarana dan prasarana (U8) | Sudah adanya ruang tunggu, bilik konsultasi, dan Ruang Pelayanan yang bertempat di Gedung MPP                         | Menyediakan ruang konsultasi perizinan dan <i>nonperizinan</i> dalam bentuk Ruang Pelayanan di MPP | √  | √    | Sekretariat (Sub Bag Perlengkapan dan Umum) | Sudah tersedianya ruangan konsultasi dan Pelayanan di MPP, pengadaan sistem antrian <i>online</i> (Tri'o) |
|    |                           |   | Melakukan pengadaan meubleur untuk tempat kerja  | √  | √    |   | Sudah dilakukan pengadaan meubleur pada tempat kerja  |
|    |                           | Banyaknya jumlah PC dan Laptop yang mengalami kerusakan terkait dengan penggunaan di luar masa ekonomis aset tersebut | Melakukan pemeliharaan dalam rangka perbaikan serta membuat usulan penambahan unit PC dan Laptop   | √  | √    |   | Sudah melaksanakan pemeliharaan dan pengadaan peralatan kantor  |
|    |                           |   | Jaringan internet yang sudah memadai   | Berkoordinasi dengan Diskominfo selaku leading sektor pengadaan jaringan internet untuk seluruh OPD di KKR terkait kebijakan penambahan kapasitas penggunaan jaringan di DPMPTSP | √    |   | √   |

|   |                                   |  |  |   |   |                                    |   |
|---|-----------------------------------|--|--|---|---|------------------------------------|---|
| 2 | Biaya/Tarif (U4)                  | Sudah sesuai biaya yang tertuang pada SOP dengan Biaya yang dikeluarkan pada saat mengurus perizinan | Memaksimalkan sosialisasi kepada seluruh pelaku usaha terkait besaran biaya yang dikeluarkan khusus untuk jenis perizinan sesuai dengan yang tertera di SOP via pendampingan maupun via medsos | √ | √ | DPMPTSP                            | melakukan sosialisasi secara langsung dan melalui media aplikasi  |
| 3 | Kemudahan prosedur pelayanan (U2) | Sebagian besar pemohon masih ada yang kurang memahami alur atau prosedur perizinan                   | Mengoptimalkan sosialisasi alur dan prosedur perizinan oleh petugas pelayanan  | √ | √ | Pelayanan FO dan BO                | Melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada Pelaku Usaha  |
|   |                                   |  | Membuat rancangan alur/mekanisme perizinan yang sesederhana mungkin agar lebih mudah dipahami oleh para pemohon/pelaku usaha   | √ | √ | Bidang Perizinan dan Nonperizinan  | Melaksanakan revisi SOP perizinan dan nonperizinan  |
|   |                                   |  | Mengoptimalkan sosialisasi via medsos oleh Tim IT  | √ | √ | Bidang Perizinan dan Non Perizinan | Membuat dan mensosialisasikan video sosialisasi alur/prosedur pelayanan   |
| 4 | Pengaduan, saran dan masukan (U9) | Sudah mulai cepat menyelesaikan proses penanganan pengaduan  | Mengoptimalkan media sosial yang ada saat ini sebagai sarana pengaduan serta sosialisasi pelayanan   | √ | √ | Bidang Perizinan dan Non Perizinan | Memaksimalkan media pelaporan pengaduan via langsung dan medsos seperti kontak informasi, Wa, Website, Fb, Ig dll |

|   |  |   |  |   |   |  |   |
|---|--|---|--|---|---|--|---|
| 5 | Persyaratan pelayanan (U1)             | Sudah adanya kesesuaian persyaratan perizinan yang tertuang di aplikasi sistem dengan yang tertera di formulir manual | Melakukan perbaikan format form manual dan melakukan perbaikan sistem mengikuti persyaratan yang tertera pada sistem sesuai dengan yang telah tertuang pada Perbup SOP perubahan yang terakhir | √ | √ | Bidang Perizinan dan Nonperizinan        | Melaksanakan revisi SOP perizinan                       |
| 6 | Etika pelayanan petugas pelayanan (U7) | Sudah meningkatkan empati kepada pemohon pada proses pelayanan  | Melaksanakan in house training terkait pelayanan prima pada petugas  | √ | √ | Sekretariat (Sub Bag TU dan Kepegawaian) | melaksanakan IHT pada SDM                               |
| 7 | Ketepatan / waktu pelayanan (U3)       | Masih banyak proses perizinan yang melewati batas waktu yang tertera di perbup SOP                                    | Mengintegrasikan SOP dengan Tim Teknis   | √ | √ | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       | Membuat surat usulan tambahan SDM dan usulan Tim teknis |
|   |  | Pola kerja sudah mengacu pada ketentuan yang ada pada SOP   | Mengusulkan pengajuan Tim teknis berada di bawah DPMPTSP   | √ | √ | Bidang Perizinan dan Nonperizinan        |   |
|   |  | Aplikasi sistem yang terkadang mengalami gangguan serta gangguan jaringan bersifat internal                           | Melakukan koordinasi dengan instansi yang menjadi leading sector aplikasi dan perangkat jaringan   | √ | √ |  |   |
|   |  | Sudah terintegrasikan SOP antara DPMPTSP dan Tim Teknis   | Mengusulkan pengajuan Tim teknis berada/bertugas di DPMPTSP  | √ | √ | Bidang Perizinan dan Nonperizinan        |   |

|   |   |  |  |   |   |  |  |
|---|---|--|--|---|---|--|--|
|   |   | Keterbatasan jumlah SDM DPMPTSP yang tidak sesuai dengan tingginya jumlah frekuensi permohonan izin yang masuk | Membuat surat usulan penambahan SDM baik yang bestatus ASN ataupun tenaga kontrak                            | √ | √ | Sekretariat (Sub Bag TU dan Kepegawaian) |  |
| 8 | Kemampuan petugas pelayanan (U6)                                  | Sudah meningkatkan pemahaman dalam penggunaan sistem akibat perubahan regulasi serta pengembangan sistem       | Melaksanakan inhouse training tentang sistem OSS, SiCANTIK dan SIMBG untuk meningkatkan kompetensi pelaksana | √ | √ | Sekretariat (Sub Bag TU dan Kepegawaian) | Telah dilaksanakan inhouse training di Semester I dan II tahun 2020 dan Semester II tahun 2021 |
| 9 | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku (U5) | Sudah sesuai dengan format yang tertera pada masing-masing aturan yang berlaku                                 | Melaksanakan evaluasi terhadap setiap perkembangan regulasi dan kebijakan yang berlaku                       | √ | √ | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       | Terus melakukan Update perizinan sesuai aturan2 yang berlaku/                                  |

**Tabel 2.4.2.2**  
**Progress Tindak Lanjut Perbaikan SKM DPMPTSP Triwulan II Tahun 2023**  
**Kabupaten Kubu Raya**

| NO | JENIS UNSUR               | HASIL SURVEY / EVALUASI   | PROGRAM / KEGIATAN                                      | PENANGGUNG JAWAB                            | KETERANGAN   |
|----|---------------------------|---|---|---|--|
| 1  | Sarana dan prasarana (U8) | Sudah adanya ruang tunggu, bilik konsultasi, dan Ruang Pelayanan yang bertempat di Gedung MPP | Menyediakan ruang konsultasi perizinan dan nonperizinan | Sekretariat (Sub Bag Perlengkapan dan Umum) | Sudah tersedianya ruangan konsultasi dan Pelayanan di MPP, pengadaan sistem antrian online (Tri'o) |
|    |                           |   | Melakukan pengadaan meubleur untuk tempat kerja         |   | Sudah dilakukan pengadaan meubleur pada tempat kerja   |

|   |                                   |   |  |                                    |  |
|---|-----------------------------------|---|--|------------------------------------|--|
|   |                                   | Banyaknya jumlah PC dan Laptop yang mengalami kerusakan terkait dengan penggunaan di luar masa ekonomis aset tersebut | Melakukan pemeliharaan dalam rangka perbaikan serta membuat usulan penambahan unit PC dan Laptop   |                                    | Sudah melaksanakan pemeliharaan peralatan kantor                                       |
|   |                                   | Jaringan internet yang Sudah memadai  | Berkoordinasi dengan Diskominfo selaku leading sektor pengadaan jaringan internet untuk seluruh OPD di KKR terkait kebijakan penambahan kapasitas penggunaan jaringan di DPMP TSP      | Bidang Perizinan dan Non Perizinan | Sudah melaksanakan koordinasi secara langsung dan dalam bentuk surat pada SKPD terkait |
| 2 | Biaya /Tarif (U4)                 | Sudah sesuai biaya yang tertuang pada SOP dengan Biaya yang dikeluarkan pada saat mengurus perizinan                  | Memaksimalkan sosialisasi kepada pelaku usaha terkait besaran biaya yang dikeluarkan khusus untuk jenis perizinan sesuai dengan yang tertera di SOP via pendampingan maupun via medsos | DPMP TSP                           | melakukan sosialisasi secara langsung dan melalui media aplikasi                       |
| 3 | Kemudahan prosedur pelayanan (U2) | Sebagian besar pemohon masih ada yang kurang memahami alur atau prosedur perizinan                                    | Mengoptimalkan sosialisasi alur dan prosedur perizinan oleh petugas pelayanan  | Pelayanan FO dan BO                | Sudah melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada Pelaku Usaha                     |
|   |                                   |   | Membuat rancangan alur/mechanisme perizinan yang sederhana mungkin agar lebih mudah dipahami oleh para pemohon/pelaku usaha  | Bidang Perizinan dan Non Perizinan | sudah melaksanakan revisi SOP perizinan dan nonperizinan                               |
|   |                                   |   | Mengoptimalkan sosialisasi via medsos oleh Tim IT  | Bidang Perizinan dan Non Perizinan | sudah membuat dan mensosialisasikan video sosialisasi                                  |

|   |  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|--|---|
|   |  |  |  |  | alur/prosedur pelayanan   |
| 4 | Pengaduan, saran dan masukan (U9)      | Sudah mulai cepat penyelesaian proses penanganan pengaduan   | Mengoptimalkan media sosial yang ada saat ini sebagai sarana pengaduan serta sosialisasi pelayanan   | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       | Memaksimalkan media pelaporan pengaduan via langsung dan medsos seperti kontak informasi, Wa, Website, Fb, Ig dll |
| 5 | Persyaratan pelayanan (U1)             | Sudah kesesuaian persyaratan perizinan yang tertuang di aplikasi sistem dengan yang tertera di formulir manual | Melakukan perbaikan format form manual dan melakukan perbaikan sistem mengikuti persyaratan yang tertera pada sistem sesuai dengan yang telah tertuang pada Perbup SOP perubahan yang terakhir | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       | Melaksanakan revisi SOP perizinan   |
| 6 | Etika pelayanan petugas pelayanan (U7) | Sudah meningkatnya empati kepada pemohon pada proses pelayanan   | Melaksanakan in house training terkait pelayanan prima pada petugas  | Sekretariat (Sub Bag TU dan Kepegawaian) | Melaksanakan IHT pada SDM   |
| 7 | Ketepatan / waktu pelayanan (U3)       | Masih banyak proses perizinan yang melewati batas waktu yang tertera di perbup SOP                             | Mengintegrasikan SOP dengan Tim Teknis   | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       | Sudah membuat surat usulan tambahan SDM dan usulan Tim teknis   |
|   |  | Pola kerja sudah mengacu pada ketentuan yang ada pada SOP  | Mengusulkan pengajuan Tim teknis berada di bawah DPMPTSP   | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       |   |
|   |  | Aplikasi sistem yang terkadang mengalami gangguan serta gangguan jaringan bersifat internal                    | Melakukan koordinasi dengan instansi yang menjadi leading sector aplikasi dan perangkat jaringan   | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       |   |
|   |  | Sudah terintegrasinya SOP antara DPMPTSP dan Tim Teknis  | Mengusulkan pengajuan Tim teknis berada/bertugas di DPMPTSP  | Bidang Perizinan dan Nonperizinan        |   |

|          |   |   |  |  |  |
|----------|---|---|--|--|--|
|          |   | Keterbatasan jumlah SDM DPMP TSP yang tidak sesuai dengan tingginya jumlah frekuensi permohonan izin yang masuk | Membuat surat usulan penambahan SDM baik yang bestatus ASN ataupun tenaga kontrak                            | Sekretariat (Sub Bag TU dan Kepegawaian) |  |
| <b>8</b> | Kemampuan petugas pelayanan (U6)                                  | Sudah meningkatnya pemahaman dalam penggunaan sistem akibat perubahan regulasi serta pengembangan sistem        | Melaksanakan inhouse training tentang sistem OSS, SiCANTIK dan SIMBG untuk meningkatkan kompetensi pelaksana | Sekretariat (Sub Bag TU dan Kepegawaian) | Telah dilaksanakan inhouse training di Semester I dan II tahun 2020 dan Semester II tahun 2021 |
| <b>9</b> | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku (U5) | Sudah sesuai dengan format yang tertera pada masing-masing aturan yang berlaku                                  | Melaksanakan evaluasi terhadap setiap perkembangan regulasi dan kebijakan yang berlaku                       | Bidang Perizinan dan Non Perizinan       | Terus melakukan Update perizinan sesuai aturan2 yang berlaku/                                  |

## **2.5. Perbandingan Hasil Survey Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan Tahun 2019, Semester I dan II Tahun 2020, Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2021 Serta Triwulan I, II, III dan IV 2022**

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data diatas, Perbandingan naik dan turunnya hasil survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan 2 (dua) tahun sebelumnya dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

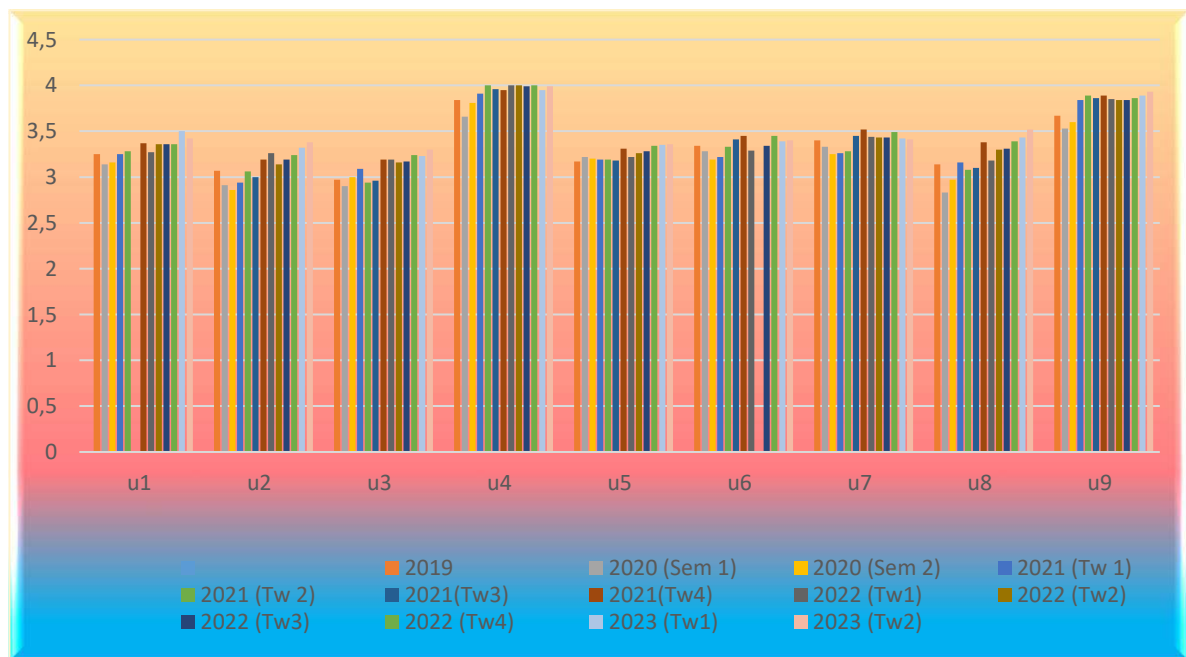


**Tabel 2.5**  
**Perbandingan Hasil Survey Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan Tahun 2019, Semester I dan II Tahun 2020, Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2021 Serta Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2022 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya**

| NO | Kategori                         | Periode Juli-Desember 2019 |      | Periode Januari-Maret 2020 |      | Periode Juli-Desember 2020 |      | Periode Januari-Maret 2021 |      | Periode April-Juni 2021 |      | Periode Juli-Desember 2021 |      | Periode Januari-Maret 2022 |      | Periode April-Juni 2022 |      | Periode Juli-Desember 2022 |      | Periode Januari-Maret 2023 |      | Periode April-Juni 2023 |     |
|----|----------------------------------|----------------------------|------|----------------------------|------|----------------------------|------|----------------------------|------|-------------------------|------|----------------------------|------|----------------------------|------|-------------------------|------|----------------------------|------|----------------------------|------|-------------------------|-----|
|    |                                  | MUJ                        | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                     | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                     | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                        | MUT  | MUJ                     | MUT |
| 11 | Pusatnya pelayanan               | 1,27                       | 0    | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 12 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 13 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 14 | Kemampuan pegawai dalam melayani | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 15 | Kemampuan pegawai dalam melayani | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 16 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 17 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 18 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 19 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |
| 20 | Kelembutan dan pelayanan         | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                       | 1,34 | 1,34                    |     |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

**Gambar 2.5.**  
**Perbandingan Hasil Survey Triwulan I dan II Tahun 2023 dengan Tahun 2019, Semester I dan II Tahun 2020, Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2021 dan Triwulan I, II, III dan IV 2022 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

## 2.6. Hasil Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis Layanan

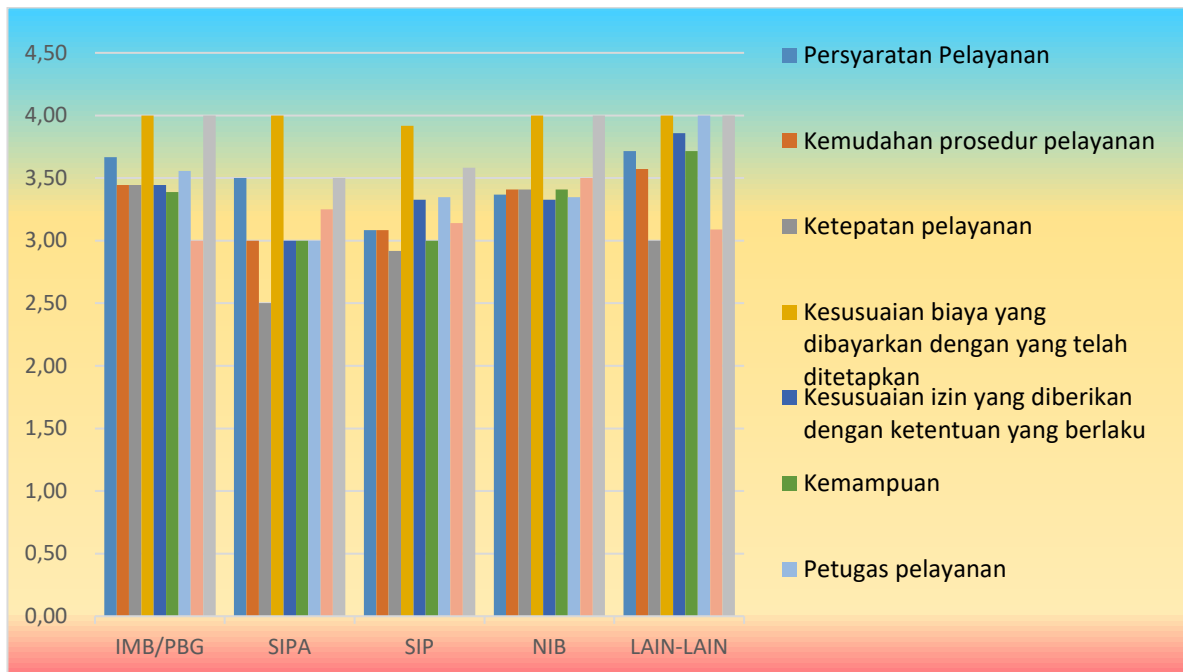
Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data kuesioner yang masuk ke email DPMPTSP periode bulan April s.d Juni Tahun 2023, dapat dihitung dan dirincikan berdasarkan dengan jenis Pelayanan yang diterima oleh para Responden. Adapun hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan per jenis layanan yang diterima oleh para Pelaku usaha dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini :

**Tabel 2.6.1**  
**Perbandingan Hasil Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis Layanan**  
**Berdasarkan Jenis Unsur**

| NO.              | JENIS UNSUR   | IMB/PBG      | SIPA         | SIP          | NIB          | LAIN-LAIN    |
|------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1                | Persyaratan Pelayanan   | 3,67         | 3,50         | 3,08         | 3,37         | 3,71         |
| 2                | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,44         | 3,00         | 3,08         | 3,41         | 3,57         |
| 3                | Ketepatan pelayanan   | 3,44         | 2,50         | 2,92         | 3,41         | 3,00         |
| 4                | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 4,00         | 4,00         | 3,92         | 4,00         | 4,00         |
| 5                | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku  | 3,44         | 3,00         | 3,33         | 3,33         | 3,86         |
| 6                | Kemampuan   | 3,39         | 3,00         | 3,00         | 3,41         | 3,71         |
| 7                | Petugas pelayanan   | 3,56         | 3,00         | 3,35         | 3,35         | 4,00         |
| 8                | Sarana dan prasarana  | 3,61         | 3,00         | 3,17         | 3,53         | 3,86         |
| 9                | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 4,00         | 3,50         | 3,58         | 4,00         | 4,00         |
| <b>NILAI IKM</b> |   | <b>89,53</b> | <b>78,38</b> | <b>80,67</b> | <b>87,44</b> | <b>92,71</b> |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.6.1**  
**Perbandingan Hasil Survey Triwulan II Tahun 2023 Per Jenis Layanan Berdasarkan Jenis Unsur**



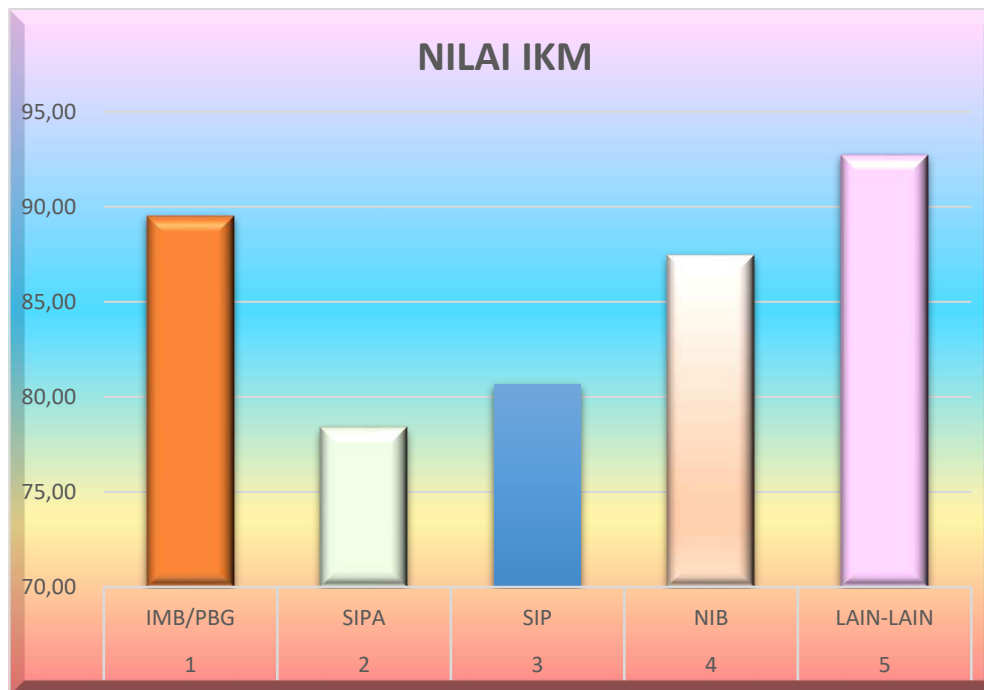
Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.

**Tabel 2.6.2**  
**Perbandingan Nilai Indeks Survey Semester II Tahun 2020, Triwulan I, II,III dan IV Tahun 2021, Triwulan I Tahun 2022, Triwulan II, Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2022, Triwulan I 2023 dan Triwulan II 2023 Per Jenis Layanan**

| NO. | JENIS LAYANAN | NILAI IKM Semester 2 | NILAI IKM Triwulan I | NILAI IKM Triwulan II | NILAI IKM Triwulan III | NILAI IKM Triwulan IV | NILAI IKM Triwulan I | NILAI IKM Triwulan II | NILAI IKM Triwulan III | NILAI IKM Triwulan IV | NILAI IKM Triwulan I | NILAI IKM Triwulan I | NILAI IKM Triwulan II |
|-----|---------------|----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
|     |               | 2020                 | 2021                 | 2021                  | 2021                   | 2021                  | 2022                 | 2022                  | 2022                   | 2022                  | 2022                 | 2023                 | 2023                  |
| 1   | IMB/PBG       | 77,15                | 80,44                | 83,19                 | 81,79                  | 79,83                 | 81,50                | 84,43                 | 84,10                  | 88,39                 | 88,58                | 88,58                | 89,53                 |
| 2   | SIP           | 85,94                | 85,09                | 81,13                 | 90,75                  | 77,75                 | 82,50                | 79,52                 | 82,50                  | 81,50                 | 85,25                | 85,25                | 80,67                 |
| 3   | SIPA          | 82,31                | 78,38                | 86,19                 | 82,89                  | 84,79                 | 83,50                | 86,63                 | 83,50                  | 79,75                 | 84,40                | 84,40                | 78,38                 |
| 4   | SPPL          | 77,85                | 80,50                | 84,03                 | 85,25                  | -                     | -                    | -                     | -                      | -                     | -                    | -                    | -                     |
| 5   | NIB           | -                    | -                    | -                     | -                      | 89,58                 | 86,08                | 86,79                 | 86,17                  | 86,69                 | 87,79                | 87,79                | 87,44                 |
| 6   | LAIN-LAIN     | 79,01                | 82,66                | 81,52                 | 81,63                  | 85,31                 | 82,72                | 83,72                 | 85,46                  | 86,90                 | 87,54                | 87,54                | 92,71                 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023

**Gambar 2.6.2**  
**Perbandingan Nilai Indeks Survey Triwulan II Tahun 2023**  
**Per Jenis Layanan**



*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Triwulan II Tahun 2023.*

Berdasarkan gambar dan tabel di atas dapat dilihat jika pelayanan Lain-lain memiliki Nilai IKM yang paling tertinggi diantara jenis pelayanan yaitu bernilai 92,71 dengan kategori nilai **“Sangat Baik”**, diikuti oleh jenis IMB/PBG yaitu bernilai 89,53 yang berkategori **“Sangat Baik”**, NIB yaitu bernilai 87,44 yang berkategori **“Baik”**, SIP yaitu bernilai 80,67 yang berkategori **“Baik”**, dan yaitu bernilai SIPA bernilai 78,38 yang berkategori **“Baik”**.

## BAB 3

### PENUTUP

#### a. Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan perizinan dan *nonperizinan* pada DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya, yaitu :

1. Penjaringan data menggunakan kuesioner melalui <http://bit.ly/SKMDPMPTSP> (sudah dilakukan secara *Online*);
2. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat, terlihat bahwa **Indeks Kepuasan Masyarakat** pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya adalah sebesar **87,19**. Indeks tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada DPMPTSP dalam kategori “**BAIK**” (**B**) dalam arti “**Memuaskan**” masyarakat;
3. Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diukur, 2 unsur menunjukkan kategori “**SANGAT BAIK**”, dan 7 unsur menunjukkan kategori “**BAIK**”;
4. Dari hasil perhitungan dan analisis data responden yang masuk diketahui terdapat terdapat 7 unsur yang mengalami “**peningkatan**” yaitu U2, U3, U4, U5, U6, U8 dan U9, dan terdapat 2 Unsur yang mengalami “penurunan” yaitu U1 dan U7;
5. Berdasarkan hasil analisis data penyebab penurunan pada 4 (Empat) unsur antara lain yaitu:
  - Perubahan kebijakan atau regulasi dari pemerintah pusat baik dari sisi persyaratan, mekanisme prosedur, serta *upgrade* pengembangan aplikasi sistem.
  - Belum selesainya regulasi perubahan SOP perizinan dan nonperizinan yang dijadikan acuan/pedoman dalam bekerja/pelayanan.
  - Belum optimalnya aplikasi online OSS, SIMBG dan Sicantik yang masih terus dalam tahap pengembangan dan perbaikan.

Berdasarkan hasil perhitungan atau pengolahan data primer periode bulan April s/d Juni tahun 2023 dapat dilihat nilai IKM per jenis layanan yang diterima oleh Responden. Ada 5 jenis layanan yang berhasil dihimpun. Nilai tertinggi berada pada layanan pelayanan Lain-lain memiliki Nilai IKM yang paling tertinggi diantara jenis pelayanan yaitu bernilai 92,71 dengan kategori nilai “**Sangat Baik**”, diikuti oleh jenis IMB/PBG yaitu bernilai 89,53 yang

berkategori “**Sangat Baik**”, NIB yaitu bernilai 87,44 yang berkategori “**Baik**”, SIP yaitu bernilai 80,67 yang berkategori “**Baik**”, dan yaitu bernilai SIPA bernilai 78,38 yang berkategori “**Baik**”.

## **b. Saran / Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap data responden beserta tanggapannya, terdapat beberapa hal yang direkomendasikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Terdapat 2 (dua) unsur dengan kriteria sangat baik yang pada U4 dan U9 direkomendasikan dipertahankan dan atau ditingkatkan.
2. Terdapat 7 (Tujuh) Unsur Pelayanan yang dinilai baik yaitu U1, U2, U3, U5, U6, U7, U8 dan U9 direkomendasikan untuk ditingkatkan lagi;
3. Terkait pointer 1 dan 2 direkomendasikan sebagai berikut:
  - a. *Front officer* dan *back officer* meningkatkan pemahaman dan penguasaan pengoperasian sistem OSS, Sicantik, SIMBG dan sistem perizinan dan non perizinan lainnya beserta penguatan SOP yang telah direvisi sebagai penguatan landasan kerja melayani masyarakat;
  - b. Menginformasikan alur perizinan dengan baik dan jelas sehingga lebih mudah dipahami oleh para pemohon perizinan dalam pelayanan Informasi, konsultasi/pendampingan;
  - c. Optimalisasi koordinasi dengan tim teknis dari SKPD teknis dalam proses percepatan pelayanan perizinan dan non perizinan;
  - d. Membuat usulan terkait penambahan jumlah pegawai DPMPTSP dalam rangka mempercepat proses penyelesaian perizinan;
  - e. Menempatkan tim teknis dari SKPD teknis di DPMPTSP untuk beberapa jenis perizinan yang banyak pemohonnya dan perlu proses khusus;
  - f. Meningkatkan kapasitas peralatan Komputer dan jaringan internet untuk optimalisasi sosialisasi pelayanan perizinan dan *Nonperizinan* dikarenakan semua jenis perizinan yang dilayani di DPMPTSP sudah berbasis *online*;



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457

Email:dpmpstp@kuburaya.go.id Website:dpmpstp.kuburayakab.go.id

Facebook:dpmpstp.kuburaya

Call Center 08115686600 Call Center Pengaduan dan Informasi 081253196600  
SUNGAI RAYA

Kode Pos: 78391

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR 05 TAHUN 2023

TENTANG

PERUBAHAN KETIGA KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU NOMOR 07 TAHUN 2020 TENTANG TIM  
PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA

- Menimbang :
- a. Bahwa berdasarkan adanya mutasi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya dan dalam rangka efisiensi, efektivitas, dan optimalisasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2023, perlu ditetapkan Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya tentang Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Kubu Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2008 Nomor 2);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2013 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 16);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021 Nomor 9);
11. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 99 Tahun 2021 tanggal 28 Desember 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan:

- KESATU :** Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya, dengan susunan Keanggotaan Tim dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :** Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Pembina atau Pengarah  
Membina/mengarahkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dari tahap persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan.
  2. Penanggung Jawab  
Bertanggung Jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dari tahap persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.
  3. Ketua
    - a. Merencanakan, mengorganisasikan, mensosialisasikan, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan yang berkenaan



- dengan Survey Kepuasan Masyarakat;
  - b. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat;
  - c. Memeriksa draft laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Wakil Ketua
- a. Menyiapkan buku alat kerja Survey Kepuasan Masyarakat;
  - b. Mengoreksi konsep laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
  - c. Menganalisis hasil pengolahan data primer;
5. Sekretaris
- a. Menyampaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
  - b. Menyelesaikan administrasi Survey Kepuasan Masyarakat;
  - c. Melengkapi data SKM yang diperlukan.
6. Anggota
- a. Mengumpulkan data pendukung (data skunder) ;
  - b. Mengolah data primer;
  - c. Menyusun konsep laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat

KETIGA :

Keputusan mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan :

1. Biaya akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah Kabupaten Kubu Raya.
2. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam pemetapan Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sungai Raya  
pada tanggal : 11 Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA,



MARIA AGUSTINA

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN KUBU RAYA  
 NOMOR 05 TAHUN 2023  
 TENTANG  
 PERUBAHAN KETIGA KEPUTUSAN KEPALA  
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
 TERPADU SATU PINTU NOMOR 07 TAHUN  
 2020 TENTANG TIM PENYUSUNAN LAPORAN  
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
 TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU  
 RAYA  
 TAHUN ANGGARAN 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM  
 PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN KUBU RAYA

| <b>NO</b> | <b>JABATAN POKOK</b>   | <b>KEDUDUKAN<br/>DALAM TIM</b> |
|-----------|--|--------------------------------|
| <b>1</b>  | <b>2</b>   | <b>3</b>                       |
| 1         | Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu          | Pembina / Pengarah             |
| 2         | Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu      | Penanggung Jawab               |
| 3         | Penata Perizinan Ahli Madya (Kus Agus Sarwanto, ST.,MT.)               | Ketua                          |
| 4         | Penata Perizinan Ahli Madya (Khatim Asy'ari, ST.,MT.)                  | Wakil Ketua                    |
| 5         | Penata Perizinan Ahli Muda (Irma Wahyu Ningsih, SE., MM)               | Sekretaris                     |
| 6         | Penata Perizinan Ahli Muda (Jimmy Ibrahim, SE., MM)                    | Anggota                        |
| 7         | Penata Perizinan Ahli Muda (Daniel Lentasi Sindang, S.Sos., M.AP)      | Anggota                        |
| 8         | Penata Perizinan Ahli Muda (Desi Indriani, ST.)                        | Anggota                        |
| 9         | Staf Tenaga Kontrak Non PNS DPMPSTP Kabupaten Kubu Raya (Sepriaty, SP) | Anggota                        |

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN KUBU RAYA,

*(Handwritten mark)*

*(Handwritten signature)*

MARIA AGUSTINA

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DPMPTSP KABUPATEN KUBU RAYA

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

## PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : PBG, NIB, SERTIFIKAT STANDAR, IZIN dll)

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai.<br/>b. Kurang sesuai.<br/>c. Sesuai.<br/>d. Sangat sesuai.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Tidak Sesuai”</b> atau <b>“Kurang Sesuai”</b>, sebutkan jenis pelayanan dan persyaratannya* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>   | P*)<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perizinan dan nonperizinan melalui aplikasi OSS, Sicantik Cloud dan SIMBG di DPMPTSP?</p> <p>a. Tidak mudah.<br/>b. Kurang mudah.<br/>c. Mudah.<br/>d. Sangat mudah.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Tidak Mudah”</b> atau <b>“Kurang Mudah”</b>, sebutkan jenis pelayanan dan Aplikasi serta tahapan/alur yang kurang dipahami* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | 1<br>2<br>3<br>4        |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP?</p> <p>a. Tidak cepat.<br/>b. Kurang cepat.<br/>c. Cepat.<br/>d. Sangat Cepat.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Tidak Cepat”</b> atau <b>“Kurang Cepat”</b>, sebutkan jenis izinnya* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>   | 1<br>2<br>3<br>4        |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <p>4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan perizinan dan <i>nonperizinan</i> melalui aplikasi OSS, Sicantik Cloud dan SIMBG di DPMPTSP?</p> <p>a. Sangat mahal.<br/>b. Cukup mahal.<br/>c. Mahal.<br/>d. Gratis.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Sangat Mahal”</b> atau <b>“Cukup Mahal”</b>, sebutkan jenis izin yang masih ada biaya* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>  | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai.<br/>b. Kurang sesuai.<br/>c. Sesuai.<br/>d. Sangat sesuai.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Tidak Sesuai”</b> atau <b>“Kurang Sesuai”</b>, sebutkan jenis Produk Izinnya* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>   | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |
| <p>6. - Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam menyampaikan informasi tentang persyaratan, alur/prosedur pelayanan perizinan dan <i>nonperizinan</i> yang diproses melalui aplikasi OSS, Sicantik Cloud dan SIMBG?</p> <p>a. Tidak kompeten.<br/>b. Kurang kompeten.<br/>c. Kompeten.<br/>d. Sangat kompeten.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Tidak Kompeten”</b> atau <b>“Kurang Kompeten”</b>, sebutkan kekurangan dari Petugas yang melayani* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>- Apakah ada staf DPMPTSP yang <b>Tidak Baik/ Kurang Baik / Tidak Memuaskan</b> dalam pelayanan</p> <p>a. Ada                      b. Tidak ada</p> <p>(Jika ada sebutkan Nama atau Bidang Tugasnya* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |
| <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas ketika memberikan pelayanan perizinan dan <i>nonperizinan</i> terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah.<br/>b. Kurang sopan dan ramah.<br/>c. Sopan dan ramah.<br/>d. Sangat sopan dan ramah.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Tidak Sopan dan Ramah”</b> atau <b>“Kurang Sopan dan Ramah”</b>, sebutkan perilaku Petugas pelayanan yang tidak sesuai* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>  | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |
| <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk.<br/>b. Cukup.<br/>c. Baik.<br/>d. Sangat baik.</p> <p>(Jika jawaban Saudara <b>“Buruk”</b> atau <b>“Cukup”</b>, sebutkan jenis Sarana dan Prasarana yang kurang* :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>   | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |







**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpstp@kuburayakab.go.id Website: dpmpstp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM                     | NAMA PELAYANAN   |
|-------------------------------|--|
| <b>87,19<br/>B<br/>(BAIK)</b> | <p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>JUMLAH</b> : 88 ORANG<br/><b>JENIS</b> : L : 47 ORANG<br/><b>KELAMIN</b> : P : 41 ORANG</p> <p><b>PENDIDIKAN</b> : SD : 8 Orang<br/>SMP : 15 Orang<br/>SMA : 30 Orang<br/>S1 : 33 Orang<br/>S2 : 2 Orang<br/>S3 : 0 Orang</p> <p style="text-align: center;"><b>PERIODE SURVEY</b><br/>April s.d Juni Tahun 2023</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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197108161996032002



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpmsp@kuburayakab.go.id Website: dpmpmsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM                                   | NAMA PELAYANAN | NO.              | UNSUR LAYANAN | NILAI RATA-RATA   |      |
|---|----------------|------------------|---------------|---|------|
| 87,19<br>B<br>(BAIK)                        | RESPONDEN      |                  | 1.            | Persyaratan pelayanan   | 3,42 |
|   | JUMLAH         | : 88 ORANG       | 2.            | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,38 |
|   | JENIS KELAMIN  | : L : 47 ORANG   | 3.            | Ketepatan pelayanan   | 3,30 |
|   |                | : P : 41 ORANG   | 4.            | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 3,99 |
|   | PENDIDIKAN     | : SD : 8 Orang   | 5.            | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku  | 3,36 |
|   |                | : SMP : 15 Orang | 6.            | Kemampuan petugas pelayanan                                   | 3,40 |
|   |                | : SMA : 30 Orang | 7.            | Etika pelayanan petugas pelayanan                             | 3,41 |
|   |                | : S1 : 33 Orang  | 8.            | Sarana dan prasarana  | 3,52 |
|   |                | : S2 : 2 Orang   | 9.            | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 3,93 |
|   |                | : S3 : 0 Orang   |               |   |      |
| PERIODE SURVEY<br>April s.d Juni Tahun 2023 |                |                  |               |   |      |

**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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002





**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpmsp@kuburayakab.go.id Website: dpmpmsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM   | NAMA PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (PBG) |     |              |          | NO.     | UNSUR LAYANAN   | NILAI RATA-RATA  |      |
|---|---|-----|--------------|----------|---------|---|--|------|
| <b>89,53<br/>A<br/>(SANGAT BAIK)</b>                | <b>RESPONDEN</b>                              |     |              |          | 1.      | Persyaratan pelayanan   | 3,67   |      |
|   | JUMLAH  | :   | 18 ORANG     |          | 2.      | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,44   |      |
|   | JENIS   | :   | L : 15 ORANG |          | 3.      | Ketepatan pelayanan   | 3,44   |      |
|   | KELAMIN                                       | :   | P : 3 ORANG  |          | 4.      | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 4,00   |      |
|   | PENDIDIKAN :                                  |     | SD           | :        | 0 Orang | 5.  | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku | 3,44 |
|   |   | SMP | :            | 0 Orang  |         | 6.  | Kemampuan petugas pelayanan                                  | 3,39 |
|   |   | SMA | :            | 4 Orang  |         | 7.  | Etika pelayanan petugas pelayanan                            | 3,56 |
|   |   | S1  | :            | 13 Orang |         | 8.  | Sarana dan prasarana   | 3,61 |
|   |   | S2  | :            | 1 Orang  |         | 9.  | Pengaduan, saran dan masukan                                 | 4,00 |
|   |   | S3  | :            | 0 Orang  |         |   |  |      |
| <b>PERIODE SURVEY<br/>April s.d Juni Tahun 2023</b> |   |     |              |          |         |   |  |      |

**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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpmsp@kuburayakab.go.id Website: dpmpmsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM            | NAMA PELAYANAN SURAT IZIN PRAKTEK APOTEKER (SIPA) |     |             |  | NO.     | UNSUR LAYANAN   | NILAI RATA-RATA  |      |
|----------------------|---|-----|-------------|--|---------|---|--|------|
| 78,38<br>B<br>(BAIK) | RESPONDEN   |     |             |  | 1.      | Persyaratan pelayanan   | 3,50   |      |
|                      | JUMLAH  | :   | 2 ORANG     |  | 2.      | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,00   |      |
|                      | JENIS KELAMIN                                     | :   | L : 0 ORANG |  | 3.      | Ketepatan pelayanan   | 2,50   |      |
|                      |   | :   | P : 2 ORANG |  | 4.      | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 4,00   |      |
|                      | PENDIDIKAN  | :   | SD          | :  | 0 Orang | 5.  | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku | 3,00 |
|                      |   | SMP | :           | 0 Orang  | 6.      | Kemampuan petugas pelayanan                                   | 3,00   |      |
|                      |   | SMA | :           | 0 Orang  | 7.      | Etika pelayanan petugas pelayanan                             | 3,00   |      |
|                      |   | S1  | :           | 1 Orang  | 8.      | Sarana dan prasarana  | 3,00   |      |
|                      |   | S2  | :           | 1 Orang  | 9.      | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 3,50   |      |
|                      | S3  | :   | 0 Orang     | <b>PERIODE SURVEY</b><br>April s.d Juni Tahun 2023 |         |   |  |      |

**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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**

**Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002**



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpmsp@kuburayakab.go.id Website: dpmpmsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM  | NAMA PELAYANAN SURAT IZIN PRAKTEK (SIP) |   |               | NO. | UNSUR LAYANAN   | NILAI RATA-RATA |
|--|---|---|---------------|-----|---|-----------------|
| 80,67<br>B<br>(BAIK)   | RESPONDEN                               |   |               | 1.  | Persyaratan pelayanan   | 3,08            |
|  | JUMLAH                                  | : | 12 ORANG      | 2.  | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,08            |
|  | JENIS                                   | : | L : 8 ORANG   | 3.  | Ketepatan pelayanan   | 2,92            |
|  | KELAMIN                                 | : | P : 4 ORANG   | 4.  | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 3,92            |
|  | Pendidikan                              | : | SD : 0 Orang  | 5.  | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku  | 3,17            |
|  |   |   | SMP : 0 Orang | 6.  | Kemampuan petugas pelayanan                                   | 3,25            |
|  |   |   | SMA : 1 Orang | 7.  | Etika pelayanan petugas pelayanan                             | 3,17            |
|  |   |   | S1 : 11 Orang | 8.  | Sarana dan prasarana  | 3,17            |
|  |   |   | S2 : 0 Orang  | 9.  | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 3,58            |
|  |   |   | S3 : 0 Orang  |     |   |                 |
| <p align="center">PERIODE SURVEY<br/>April s.d Juni Tahun 2023</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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002**



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpmsp@kuburayakab.go.id Website: dpmpmsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM            | NAMA PELAYANAN<br>NOMOR INDUK BERUSAHA<br>(NIB)               | NO.  | UNSUR LAYANAN                | NILAI RATA-RATA |  |
|----------------------|---|------|------------------------------|-----------------|--|
| 87,44<br>B<br>(BAIK) | RESPONDEN   |      |                              |                 |  |
|                      | JUMLAH  | :    | 49 ORANG                     |                 |  |
|                      | JENIS KELAMIN   | :    | L : 21 ORANG<br>P : 28 ORANG |                 |  |
|                      | PENDIDIKAN  | :    | SD                           | : 8 Orang       |  |
|                      |   |      | SMP                          | : 15 Orang      |  |
|                      |   |      | SMA                          | : 23 Orang      |  |
|                      |   |      | S1                           | : 3 Orang       |  |
|                      |   |      | S2                           | : 0 Orang       |  |
|                      |   |      | S3                           | : 0 Orang       |  |
|                      | PERIODE SURVEY<br>April s.d Juni Tahun 2023                   |      |                              |                 |  |
| 1.                   | Persyaratan pelayanan   | 3,37 |                              |                 |  |
| 2.                   | Kemudahan prosedur pelayanan                                  | 3,41 |                              |                 |  |
| 3.                   | Ketepatan pelayanan   | 3,41 |                              |                 |  |
| 4.                   | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 4,00 |                              |                 |  |
| 5.                   | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku  | 3,33 |                              |                 |  |
| 6.                   | Kemampuan petugas pelayanan                                   | 3,41 |                              |                 |  |
| 7.                   | Etika pelayanan petugas pelayanan                             | 3,35 |                              |                 |  |
| 8.                   | Sarana dan prasarana  | 3,53 |                              |                 |  |
| 9.                   | Pengaduan, saran dan masukan                                  | 4,00 |                              |                 |  |

**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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmptsp@kuburayakab.go.id Website: dpmptsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM   | NAMA PELAYANAN<br>PELAYANAN LAIN-LAIN | NO.             | UNSUR LAYANAN | NILAI<br>RATA-<br>RATA   |      |
|---|---------------------------------------|-----------------|---------------|--|------|
| <b>87,54<br/>A<br/>(SANGAT<br/>BAIK)</b>            | <b>RESPONDEN</b>                      |                 | 1.            | Persyaratan pelayanan  | 3,71 |
|   | JUMLAH                                | : 7 ORANG       | 2.            | Kemudahan prosedur pelayanan                                     | 3,57 |
|   | JENIS<br>KELAMIN                      | : L : 3 ORANG   | 3.            | Ketepatan pelayanan  | 3,00 |
|   |                                       | : P : 4 ORANG   | 4.            | Kesesuaian biaya yang dibayarkan<br>dengan yang telah ditetapkan | 4,00 |
|   | PENDIDIKAN                            | : SD : 0 Orang  | 5.            | Kesesuaian izin yang diberikan<br>dengan ketentuan yang berlaku  | 3,86 |
|   |                                       | : SMP : 0 Orang | 6.            | Kemampuan petugas pelayanan                                      | 3,71 |
|   |                                       | : SMA : 2 Orang | 7.            | Etika pelayanan petugas pelayanan                                | 4,00 |
|   |                                       | : S1 : 5 Orang  | 8.            | Sarana dan prasarana   | 3,86 |
|   |                                       | : S2 : 0 Orang  | 9.            | Pengaduan, saran dan masukan                                     | 4,00 |
|   |                                       | : S3 : 0 Orang  |               |  |      |
| <b>PERIODE SURVEY<br/>April s.d Juni Tahun 2023</b> |                                       |                 |               |  |      |

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

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: [dpmpmsp@kuburayakab.go.id](mailto:dpmpmsp@kuburayakab.go.id) Website: [dpmpmsp.kuburayakab.go.id](http://dpmpmsp.kuburayakab.go.id)  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NO. | URAIAN      | PERSENTASE (%) |        |           |
|-----|-------------|----------------|--------|-----------|
|     |             | WEBSITE        | MANUAL | RATA-RATA |
| 1.  | SANGAT PUAS | 52,63          | 55,56  | 54,10     |
| 2.  | PUAS        | 30,83          | 38,89  | 34,86     |
| 3.  | TIDAK PUAS  | 16,54          | 5,56   | 11,05     |



**PERIODE SURVEY**  
April s.d Juni Tahun 2023

**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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724457  
Email: dpmpmsp@kuburayakab.go.id Website: dpmpmsp.kuburayakab.go.id  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

| NILAI IKM                     | NAMA PELAYANAN   |
|-------------------------------|--|
| <b>87,19<br/>B<br/>(BAIK)</b> | <p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>JUMLAH</b> : 88 ORANG<br/><b>JENIS</b> : L : 47 ORANG<br/><b>KELAMIN</b> : P : 41 ORANG</p> <p><b>PENDIDIKAN</b> :<br/>SD : 8 Orang<br/>SMP : 15 Orang<br/>SMA : 30 Orang<br/>S1 : 33 Orang<br/>S2 : 2 Orang<br/>S3 : 0 Orang</p> <p style="text-align: center;"><b>PERIODE SURVEY</b><br/>April s.d Juni Tahun 2023</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**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA SE. M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19710816 199603 2 002





|    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| 37 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |  |
| 38 | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |  |
| 39 | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |  |
| 40 | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |  |
| 41 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |  |
| 42 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |  |
| 43 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 44 | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |  |
| 45 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 46 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 47 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |  |
| 48 | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |  |
| 49 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |  |
| 50 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 51 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 52 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |  |
| 53 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 54 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 55 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |  |
| 56 | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |  |
| 57 | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |  |
| 58 | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |  |
|    | 301 | 297 | 290 | 351 | 296 | 299 | 300 | 310 | 346 |  |

|                       | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |       |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| SNDai                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Umur                  | 301  | 297  | 290  | 351  | 296  | 299  | 300  | 310  | 346  |       |
| NRR / Umur            | 3,42 | 3,38 | 3,30 | 3,99 | 3,36 | 3,40 | 3,41 | 3,32 | 3,03 |       |
| NRR tertimbang / umur | 0,38 | 0,37 | 0,36 | 0,44 | 0,37 | 0,37 | 0,38 | 0,30 | 0,43 | *)    |
|                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3,49  |
| IKM Unit pelayanan    |      |      |      |      |      |      |      |      |      | **)   |
|                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 87,19 |

| Keterangan :            |   |
|-------------------------|---|
| - U1 s.d. U9            | = Umur-Umur pelayanan                                       |
| - NRR                   | = Nilai rata-rata   |
| - IKM                   | = Indeks Kepuasan Masyarakat                                |
| - *)                    | = Jumlah NRR IKM tertimbang                                 |
| - **)                   | = Jumlah NRR Tertimbang x 25                                |
| NRR Per Umur            | = Jumlah nilai per umur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi |
| NRR tertimbang per umur | = NRR per umur x 0,11                                       |

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| IKM UNIT PELAYANAN :      | 87,19    |
| Kategori Mutu Pelayanan = | B (BAIK) |

**Ket. Mutu Pelayanan :**

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| A (Sangat Baik) | 88,31 - 100,00 |
| B (Baik)        | 76,01 - 88,30  |
| C (Kurang Baik) | 65,00 - 76,00  |
| D (Tidak Baik)  | 25,00 - 64,99  |

| No. | UNSUR PELAYANAN  | NILAI RATA-RATA |
|-----|--|-----------------|
| U1  | Persyaratan pelayanan  | 3,42            |
| U2  | Ketertarikan prosedur pelayanan                              | 3,38            |
| U3  | Kepuasan pelayanan   | 3,30            |
| U4  | Kemudahan biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan | 3,99            |
| U5  | Kesesuaian izin yang diberikan dengan ketentuan yang berlaku | 3,36            |
| U6  | Kemampuan petugas pelayanan                                  | 3,40            |
| U7  | Etika pelayanan petugas pelayanan                            | 3,41            |
| U8  | Sarana dan prasarana   | 3,32            |
| U9  | Pengabdian, saran dan masukan                                | 3,03            |

Songai Raya, 6 Juli 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA**

**MARIA AGUSTINA, SE, MSi**

Perdana Utama Muda

NIP. 19710816 198603 2 002



