

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PALANGKA RAYA**

SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

TRIWULAN II

TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Tahun 2025, dapat terlaksana dengan baik.

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini diupayakan lebih mudah dan sederhana dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui Aplikasi IKM DPMPTSP Kota Palangka Raya. Pengambilan data-data dari responden dilakukan dengan mengisi data pada media komputer yang telah disediakan. Laporan ini merupakan media informasi atas nilai kinerja pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya terhadap masyarakat untuk tahun 2025.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan sejak bulan April 2025 sampai dengan bulan Juni 2025, diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada rata-rata nilai **94.00** atau dengan penilaian mutu layanan A. Nilai A termasuk dalam kinerja pelayanan "Sangat Baik". Kendatipun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya tetap melakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat supaya lebih baik lagi kedepannya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, saran dan masukan demi perbaikan dan peningkatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

Akhir kata semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Triwulan II Tahun 2025 ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya aparatur di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dalam upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PALANGKA RAYA,**



**VALLERY BUDIANTO, ST., M.P.W.K
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19810808 201001 1 011**

BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Tahun 2025 yaitu:

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885).

1.2. Bentuk Kuesioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Tahun 2025 bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing jenis pelayanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.

3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kinerja pelayanan dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil serta langkah perbaikan pelayanan.

Adapun unsur penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kota Palangka Raya Tahun 2025 berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari:

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

Berdasarkan 9 (sembilan) unsur tersebut di atas, disusunlah bentuk Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Tahun 2025 sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosuder pelayanan di DPM-PTSP Kota Palangka Raya?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Gratis
 - b. Murah
 - c. Cukup mahal
 - d. Sangat Mahal
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Sangat kompeten
 - b. Kompeten
 - c. Kurang kompeten
 - d. Tidak kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Sangat sopan dan ramah
 - b. Sopan dan ramah
 - c. Kurang sopan dan ramah
 - d. Tidak sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Dikelola dengan baik
 - b. Berfungsi kurang maksimal
 - c. Ada tetapi kurang maksimal
 - d. Tidak ada
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Buruk

Dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Tahun 2025 ini diharapkan adanya:

1. Partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit pelayanan;
3. Pelayanan yang lebih inovatif;
4. Analisa kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

21	Surat Izin Kerja Radiografer	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,00
22	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien atau Optometris	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4,00
24	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	14	7	8	10	11	6	-	-	-	-	-	-	9,33
25	Pencabutan Izin Reklame	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1,00
26	Pencabutan Izin Praktik	22	20	5	10	5	7	-	-	-	-	-	-	11,50
27	Surat Izin Kerja Teknisi Gigi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah Responden		317	399	386	229	421	341	-	-	-	-	-	-	2093

Menampilkan 21 sampai 27 dari 27 total data

Previous 1 2 3 Next

KETERANGAN :
Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan, & Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI KONVERSI INTERVAL IKM	PELAYANAN MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.75 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

2.3 BENTUK MUTU PELAYANAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PALANGKA RAYA
TRIWULAN II TAHUN 2025**

NILAI IKM	PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
94,00	DATA RESPONDEN
	JUMLAH : 963 Orang
	JENIS KELAMIN : Laki-laki =292 Orang // Perempuan = 671 Orang
	PENDIDIKAN : SD = -
	SLTP = 2 Orang
	SLTA = 157 Orang
	D III = 87 Orang
	S1 = 666 Orang
	S2 = 8 Orang
	S3 = 3 Orang
Periode Survei = 1 April 2025 s/d 30 Juni 2025	

**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**

2.1. Metode Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palangka Raya dilaksanakan adalah sebagai berikut:

a. Persiapan

Penyusunan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palangka Raya tentang pembentukan tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Tahun 2025.

b. Waktu Pengumpulan data

Pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 mulai dari bulan April 2025 sampai dengan bulan Juni 2025 dan nantinya akan dilaporkan dalam laporan tahunan.

c. Teknik Pengumpulan data

- Pelaksanaan survei dengan cara pemohon wajib mengisi kuisoner di aplikasi IKM DPMPTSP Kota Palangka Raya pada komputer yang disediakan sebelum pengambilan/pengiriman dokumen perizinan yang telah diterbitkan.
- Data jumlah responden berdasarkan pada jumlah permohonan perizinan yang diajukan.
- Lokasi pengumpulan data melalui survei yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya.

Kegiatan survei dilakukan setiap hari kerja sesuai jam kerja yang telah ditetapkan. Kuesioner yang diberikan terdiri dari:

a. Bagian Pertama

Berisikan identitas responden (nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis izin yang dimohonkan). Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden yang berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

b. Bagian Kedua

Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert 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.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak Baik, diberi nilai 1;
- 2) Kurang Baik, diberi nilai 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat Baik, diberi nilai 4.

2.2. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Tahapan pada pengolahan data adalah sebagai berikut:

- 1) *Receiving/Batching* meliputi kegiatan pengelompokan dokumen berdasarkan unit/jenis pelayanan.
- 2) Pengolahan data meliputi kegiatan pengolahan entri data isian kuesioner dari setiap responden.

Pengolahan dan analisis data dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan berpedoman pada teknis analisis data sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diberi bobot nilai sama dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur SKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur berjumlah 1.

- 1) Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,01$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

- 3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

- 4) Tabel Nilai Persepsi, Nilai interval (NI), Nilai interval konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2.4
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai interval	Nilai interval	Mutu	Kinerja Unit
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 : Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017.

2.4 Contoh Pengisian Koresponden

Nama Anda

Umur

Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan

Pekerjaan

Jenis izin

Status Responden

Pendaftaran

No	Silahkan isi pertanyaan berikut :
1	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</p> <p> <input type="radio"/> A. Sangat sesuai <input type="radio"/> B. Sesuai <input type="radio"/> C. Kurang sesuai <input type="radio"/> D. Tidak sesuai </p>
2	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini ?</p> <p> <input type="radio"/> A. Sangat Transparan <input type="radio"/> B. Transparan <input type="radio"/> C. Kurang Transparan <input type="radio"/> D. Tidak Transparan </p>
3	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p> <input type="radio"/> A. Sangat cepat <input type="radio"/> B. Cepat <input type="radio"/> C. Kurang cepat <input type="radio"/> D. Tidak cepat </p>
4	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p> <input type="radio"/> A. Gratis <input type="radio"/> B. Murah <input type="radio"/> C. Cukup mahal <input type="radio"/> D. Sangat mahal </p>
5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p> <input type="radio"/> A. Sangat sesuai <input type="radio"/> B. Sesuai <input type="radio"/> C. Kurang sesuai <input type="radio"/> D. Tidak sesuai </p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p> <input type="radio"/> A. Sangat kompeten <input type="radio"/> B. Kompeten <input type="radio"/> C. Kurang kompeten <input type="radio"/> D. Tidak kompeten </p>

7 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dan integritas petugas (terkait suap, pungutan liar dan gratifikasi) dalam memberikan pelayanan ?

- A. Sangat sopan, sangat ramah, sangat berintegritas
- B. Sopan, ramah, berintegritas
- C. Kurang sopan, kurang ramah, dan kurang berintegritas
- D. Tidak sopan, tidak ramah, dan tidak berintegritas

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- A. Dikelola dengan baik
- B. Berfungsi kurang maksimal
- C. Ada tetapi kurang maksimal
- D. Tidak ada

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- A. Sangat baik
- B. Baik
- C. Cukup
- D. Buruk

Saran / masukan :

Selesai

Batal

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT TRIWULAN IV SKM 2024

3.1. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 96,29 dengan kategori pelayanan "A" atau kinerja pelayanan "SANGAT BAIK". Untuk itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dituntut terus melakukan inovasi dan perubahan guna meningkatkan kinerja pelayanan publiknya menjadi semakin baik sehingga bisa memenuhi harapan masyarakat. Beberapa hal yang menjadi catatan rekomendasi untuk ditindaklanjuti dari hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya adalah :

- 1) Penyederhanaan persyaratan melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan melakukan penyimpanan database dokumen persyaratan yang telah masuk secara elektronik, sehingga bagi pemohon yang melakukan perpanjangan izin, persyaratan yang telah terekam tidak perlu dilampirkan lagi.
- 2) Sosialisasi mengenai pelayanan perizinan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya kepada pelaku usaha di kota Palangka Raya, sehingga akan meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat untuk mengurus perizinan sesuai dengan jenis usahanya.
- 3) Peningkatan kepatuhan terhadap mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.
- 4) Perbaikan pada sistem informasi manajemen pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sehingga kinerja pelayanan dan pelaporan dapat lebih meningkat.
- 5) Percepatan proses pelayanan terutama dengan penetapan jangka waktu rekomendasi teknis/peninjauan lapangan dari Perangkat Daerah teknis terkait.
- 6) Penyesuaian ketepatan waktu pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan dan nonperizinan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.
- 7) Penetapan standar etika pelayanan pada petugas loket dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Edukasi petugas layanan tentang tata cara pemberian informasi layanan yang komunikatif, ramah dan simpatik kepada masyarakat.
- 9) Penganggaran rutin untuk kegiatan peningkatan kompetensi petugas layanan seperti pelatihan, magang dan kegiatan inhouse training.

Adapun kegiatan yang sudah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dalam rangka pemenuhan rencana tindak lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 antara lain :

- 1) Penerbitan Peraturan Wali Kota Palangka Raya Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha di Daerah.

Peraturan ini memuat hal-hal terkait Jenis perizinan di wilayah Kota Palangka Raya, Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, Kode Etik dan Maklumat Pelayanan, Mekanisme Pengaduan, Pelimpahan Kewenangan DPMPTSP serta Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

Bukti dukung :

<https://drive.google.com/file/d/13Sxf0x0omh3VGhACNnHneEtri65I4NcS/view?usp=sharing>

- 2) Mengembangkan kompetensi aparatur berupa pengikutsertaan Aparatur Sipil Negara (ASN) DPMPTSP Kota Palangka Raya dalam kegiatan :

- a. Training of Trainer Online Single Submission Risk-Based Approach (TOT OSS RBA) yang dilaksanakan oleh Kementerian Investasi/BKPM pada tanggal 5 s.d 6 Juni 2024 di Hotel Novotel Tangerang, Banten.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/1eB8judh1jYr3Xoc3yOkPze4w8h4eTjGK/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/1c-d9FNvs61L94JGPO1xf45KI5wWQW3Qu/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/1eeZsOskR3MK1hgm7oSCM07UoE6KYJkFb/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/1wJnY6TLhIJShJ0qdoE-99KTvFBKdyHI2/view?usp=sharing>

- b. Pelatihan Teknis Perizinan Berusaha Bidang Penanaman Modal Tingkat Sektorial Angkatan I secara daring, yang dilaksanakan oleh Kementerian Investasi/BKPM pada tanggal 22 s.d. 26 Juli 2024.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/1V5ggQfo54XdvtIRptG43O3NSh1hMS1r0/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/119HnakWRpdS6H4mxh-p51jpthfv5eTpY/view?usp=sharing>

- c. Pengusulan dan Pelantikan Aparatur Sipil Negara (ASN) DPMPTSP Kota Palangka Raya menjadi Jabatan Fungsional Penata Perizinan.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/drive/folders/11trKgnnXCy2ChHjpkbetJdZ75wwe-IVn?usp=sharing>

3) Memberikan layanan informasi dan pendampingan kepada pelaku usaha dalam rangka menambah pemahaman dan pengetahuan terkait proses penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan melalui kegiatan :

a. Orientasi Higiene Sanitasi Pengelola Depot Air Minum yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya pada tanggal 21 dan 22 Mei 2024 di Aula Bapelkes Provinsi Kalimantan Tengah.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/1JIYgPYTY0e0d6XTbwocc0C3fanGuD7NE/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/1rOKwpJ9YYngAOR6nnZKp90WfWNUOagnD/view?usp=sharing>

b. *Focus Group Discussion* (FGD) Perizinan dan Pengawasan Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Palangka Raya yang dilaksanakan oleh OMBUDSMAN RI Perwakilan Kalimantan Tengah pada tanggal 05 Agustus 2024 di Auditorium Lt. 3 FISIPOL Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/1WLo7DpgjZLCpgehO24bYVdUN6AP3HHDT/view?usp=sharing>

c. Pelatihan Pelaku Usaha Pangan Segar yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Palangka Raya pada tanggal 18 Oktober 2024 di Aula Hotel Putra Kahayan Palangka Raya.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/10ncIW4jU8al35WWETcESmphbCygWx55-/view?usp=sharing>

d. Bimbingan Teknis WUB IKM di Kota Palangka Raya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Industri Kecil, Menengah dan Aneka Kementerian Perindustrian Republik Indonesia pada tanggal 30 Oktober 2024 di Aula Hotel Putra Kahayan Palangka Raya.

Bukti dukung :

- https://drive.google.com/file/d/1ULViJu4Dvt2oLtKdUZliegE9w16bbrG_/view?usp=sharing

e. Fasilitasi informasi dan layanan konsultasi kepada pelaku usaha yang dilaksanakan di kantor DPMPTSP Kota Palangka Raya.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/1cysxHMTFzfsKLdijy2UHppwYIXyA08Nt6/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/17KF-QmRyQ1EwSnpNx1zIODwtD9ET5gxK/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/1UVQ7qB9c8pSrBNW5PjqKbKYeysVttSlx/view?usp=sharing>

[sp=sharing](#)

- https://drive.google.com/file/d/1WseV6eviHYCw_gUp7aQ0mYV_pNvz-rQO/view?usp=sharing
- https://drive.google.com/file/d/1BgxD8F5T4Smb9zR24l1u_Zd8wtVOtf84/view?usp=sharing
- <https://drive.google.com/file/d/17fRGKoZh6C-kM20IB-pr2XYz9-NasfHk/view?usp=sharing>

f. Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis/Sosialisasi Perizinan Berusaha dan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) kepada pelaku usaha.

Bukti dukung :

- https://drive.google.com/file/d/1UDB8o5dVmTriV_OC9hhOQ3i1xiBXmnAN/view?usp=sharing

4) Peningkatan sarana dan prasarana gedung pelayanan yang representatif guna memberikan kenyamanan bagi penyelenggara layanan dan penerima layanan melalui :

a. Pembangunan lanjutan gedung Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Penyediaan fasilitas gedung layanan yang memadai berupa pengadaan peralatan dan perlengkapan penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/13FsCVBz5f18dmt2Kd-Wr4BcwBl9q9yNV/view?usp=sharing>
- <https://drive.google.com/file/d/1nJyvWeyKkenmGy1muJlNyU1qSlnBq9IL/view?usp=sharing>

5) Optimalisasi penggunaan layanan perizinan online melalui aplikasi perizinan yang tersedia sesuai keperluan masyarakat.

- Perizinan Berusaha diproses melalui OSS
(laman website : <https://oss.go.id/>);
- Perizinan Bangunan Gedung diproses melalui SIMBG
(laman website : <https://simbg.pu.go.id/>);
- Perizinan Praktik Tenaga Kesehatan melalui MPP Digital
(Download aplikasi di Hp Android);
- Perizinan lainnya diproses melalui SIMYANDU
(laman website : <https://simyandu.palangkaraya.go.id/site/landing>).

6) Penerbitan Surat Edaran Wali Kota Palangka Raya Nomor 503/1006/776/ DPMPSTSP-I.1/XI/2024 tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Petunjuk Teknis

Pemenuhan Persyaratan Sertifikat Standar Dan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Usaha Industri Air Minum Isi Ulang Di Kota Palangka Raya.

Bukti dukung :

- <https://drive.google.com/file/d/175gbNZq85-vINxJ6EvrMkxNRJsLHXds/view?usp=sharing>

3.2. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Komitmen dan kesungguhan aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan. Hal ini tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan. Untuk itu peningkatan sumber daya aparatur, sarana dan prasarana adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga penyelenggaraan pelayanan perizinan berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti. Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

- a. Jika dibandingkan dengan nilai IKM tahun sebelumnya, ada peningkatan yang signifikan dari kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Dari yang sebelumnya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 85,00 pada kategori "B" atau kinerja pelayanan "BAIK" meningkat menjadi 96,25 berada pada kategori "A" atau kinerja pelayanan "SANGAT BAIK". Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya masih tetap melakukan beberapa perubahan perbaikan sesuai rekomendasi yang diberikan pada tahun sebelumnya.
- b. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya antara lain mengharapkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya.
- c. Kelemahan atau kekurangan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya berada pada unsur **kemudahan prosedur, kecepatan waktu, kesesuaian pelayanan dengan ketentuan dan kualitas sarana prasarana dalam memberikan pelayanan**. Kendatipun interval nilai untuk semua unsur yang tersebut berada pada kisaran 3,52 – 3,58 (Kinerja Pelayanan Sangat Baik), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya diharapkan tetap meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat ini akan menjadi tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

Berdasarkan beberapa hal kesimpulan di atas, maka yang menjadi rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya antara lain:

- a. Mengkaji ulang kesesuaian Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dengan kondisi keinginan masyarakat serta kesesuaian aspek teknis perangkat daerah terkait terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.
- b. Memaksimalkan keikutsertaan aparatur pelaksana pelayanan dalam kegiatan workshop/seminar/bimbingan teknis/pelatihan teknis yang dilaksanakan oleh lembaga/instansi pemerintah untuk pengembangan kompetensi penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan perbaikan pada sistem informasi manajemen pelayanan perizinan sehingga bisa dilakukan sepenuhnya secara daring dalam kerangka optimalisasi pelayanan, efisiensi waktu dan kemudahan monitoring proses pelayanan kepada masyarakat.
- d. Modernisasi perangkat layanan baik untuk layanan perizinan ataupun informasi layanan dengan pengadaan perangkat elektronik yang lebih kompatibel dengan kebutuhan pengguna layanan, penyelenggara layanan dan kebutuhan sistem informasi (aplikasi) yang digunakan.
- e. Penyelesaian pembangunan gedung pelayanan (Mal Pelayanan Publik) beserta fasilitasnya sehingga semakin menunjang optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.