



LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) PADA BIDANG PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL, ESDMN DAN TRANSMIGRASI PROVINSI GORONTALO TAHUN 2020

**DINAS PENANAMAN MODAL,ESDM DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI GORONTALO
Jl. Tengah, Desa Toto Selatan No 10.Kec.Kabila Kabupaten
Bone Bolango
Telp/Fax : (0435) 8591278
Website: <http://dpmesdmtrans.gorontaloprov.go.id>
Email: ptsp.provinsigtlo@gmail.com**



Executive Summary

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Survey ini dilaksanakan dengan tujuan antara lain untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan secara periodik di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan, mengetahui kelemahan atau kekuatan bidang perizinan sebagai penyelenggaraan pelayanan perizinan di Provinsi Gorontalo, sebagai bahan penetapan kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Jumlah nilai per unsur adalah 2827, dengan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) adalah 30.7283. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur yaitu 3.3801 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo adalah **84.5027**. Nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo pada Triwulan I periode Januari-Mei 2020 masuk dalam kategori nilai interval IKM antara 3.0644-3.532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61-88.30 dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanannya adalah masih B, dengan kinerja yang “**Baik**”

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT dan Baginda Rasulullah Muhammad SAW, atas segala karunia dan rahmat-Nya sehinggatim penyusun laporan surveykepuasan masyarakat (SKM) bisa menyelesaikan ***laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo Tahun 2020***

Laporan ini disusun mengacu pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Publik dan bertujuan untuk merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik milik pemerintah. Dengan disusunnya laporan ini diharapkan adanya umpan balik berupa respon cepat dari instansi terkait dalam hal ini Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo secara umum dan bidang perizinan khususnya untuk memenuhi kualitas pelayanan publik.

Besar harapan kami laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Gorontalo

Gorontalo, Mei 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Executive Summary

Kata Pengantar

**Surat Keputusan Kepala DPM, ESDM DAN TRANSMIGRASI Provinsi
Gorontalo**

Daftar isi

Bagian 1. Pendahuluan	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	5
1.3 Manfaat	6
1.4 Langkah-langkah Pelaksanaan SKM	6
Bagian 2. Hasil Survey	11
2.1 Hasil Pengujian Analisis Univariat	12
2.2 Pembahasan	15
Bagian 3. Penutup	19
3.1 Kesimpulan	19
3.2 Rencana Tindak Lanjut	20

Dokumentasi

Lampiran

BAGIAN 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha dan investor maka Pemerintah Provinsi Gorontalo membentuk Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dikenakan biaya berupa pajak daerah/retribusi daerah sesuai dengan perundangundangan yang ditetapkan atau qanun peraturan daerah.

Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo yang telah dilaksanakan di Provinsi Gorontalo saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada

standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan-pembaharuan agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, kami mengakui tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam kami memberikan pelayanan dan kami berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sehingga diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo di harapkan memberikan hasil yang mampu memicu terjadinya perubahan yang memenuhi harapan masyarakat.

1.2 Tujuan

Survey ini dilaksanakan dengan tujuan antara lain;

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan secara periodik di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan bidang perizinan sebagai penyelenggaraan pelayanan perizinan di Provinsi Gorontalo.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan

1.3 Manfaat

Dengan disusunnya laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di harapkan dapat dipetik beberapa manfaat yaitu :

1. Survey ini dapat memberikan gambaran kinerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi sebagai Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Gorontalo.
2. Survey ini dapat di jadikan sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat serta upaya identifikasi factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat/investor.
3. Diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pimpinan dan seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo dalam menentukan kebijaksanaan dan pengambilan keputusan untuk mencapai peningkatan mutu/kualitas pelayanan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik (pelayanan perizinan dan non perizinan) pada lingkup Pemerintah Provinsi Gorontalo.

1.4 Langkah-langkah Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (AKM)

Langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo sebagai berikut:

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan Data
4. Penyusunan Laporan
5. Penyampaian Laporan

1). Persiapan

- Penetapan pelaksanaan yakni dengan membentuk tim pelaksanaan yang akan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang di Tetapkan Dengan SK Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.
- Menyiapkan bahan berupa kuesioner
- Menetapkan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan:
 - Responden yang di tetapkan berjumlah 92 orang. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat pengguna layanan yang datang di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung.
 - Untuk lokasi ditetapkan : bagi masyarakat yang akan mengurus izinnya dan yang telah mendapatkan layanan pengurusan izinnya di PTSP.
 - Waktu pengambilan sampel : pengambilan sampel dilaksanakan sejak bulan Januari sampai dengan Mei 2020. Sampel ini berupa kuesioner yang dibagikan *front office* pada saat penerimaan izin dan yang di bawa langsung kepada calon pemohon/pengguna layanan.
- Menyusun Jadwal : kapan survey akan dilaksanakan

2). Pelaksanakan Pengumpulan Data

Data yang diambil dalam survey ini adalah berupa data primer, dimana data primer diperoleh dengan cara melakukan pengambilan data langsung terhadap responden dengan mengisi kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan 2 (dua) cara sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya di kumpulkan ditempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan oleh pencaca/petugas wawancara.

Instrument yang dipergunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah kuesioner.

a. Penggunaan Data

Bedasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi 9 unsur. 9 (sembilan) unsur yang akan di survey yakni :

1. Persyaratan
2. System, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Kopetensi Pelaksanaan
7. Perilaku Pelaksanaan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

b. Teknik Survey

Teknik survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan yakni melalui kuisioner dengan wawancara dan tatap muka.

3). Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Data mentah yang sudah terkumpul selama observasi perlu diperiksa lebih lanjut untuk memastikan data tidak ada yang tercecer atau tidak lengkap sehingga proses analisa dapat dilakukan. Data dianalisa secara deskriptif analitik. Analisa data adalah proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa data yang diperoleh dilapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian kita (Martono, 2010).

Menurut Martono (2010) ada beberapa tahap yang harus dilalui seorang peneliti untuk melakukan analisis data, yaitu :

- 1) *Data coding* atau pemberian kode, merupakan suatu proses penyusunan data mentah secara sistematis kedalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin computer. Dalam proses ini perlu membuat kode.
- 2) *Data entering* atau memasukkan data, adalah proses pemindahan data yang telah diubah kedalam kode angka kedalam computer.
- 3) *Data cleaning* atau pembersihan data, merupakan proses pengecekan untuk memastikan bahwa seluruh data yang dimasukkan kekomputer sudah sesuai dengan informasi yang sebenarnya.
- 4) *Data output* atau penyajian data, merupakan tahap menyajikan hasil pengolahan data dengan bentuk yang mudah dibaca dan menarik.
- 5) *Data analyzing* atau analisis data, merupakan tahap akhir dalam penelitian. Tahap ini mengharuskan peneliti untuk menginterpretasikan data yang sudah diperoleh selama pengumpulan data dilapangan.

Berikut ini proses pengolahan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Indeks Kepuasan Tertimbang”. Masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk Memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM unit pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo, yaitu 25-

100 maka penilaian tersebut diatas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

2. Perangkat Pengolahan

Data Entry dan penghitungan hasil Indeks Kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal,ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo dilakukan dengan cara:

- a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur 9(U9)
- b. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

➤ **Nilai rata-rata per unsur pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden, kemudian jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata-rata tertimbang.

➤ **Nilai indeks pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata rata tertimbang.

4) Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal,ESDM

dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

5) Penyampaian Laporan

Laporan kegiatan disampaikan secara langsung kepada Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. Petunjuk dan ketentuan-ketentuan lain yang belum tercakup dan merupakan tambahan/pelengkap, akan diberikan Tim Penyusun sebagai pelengkap petunjuk pelaksanaan pekerjaan ini apabila diperlukan.

BAGIAN 2 HASIL SURVEY

2.1 Hasil Pengujian Analisis Univariat

2.1.1 Karakteristik Responden

Setelah dilakukan tabulasi data terhadap keseluruhan responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal,ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo Tahun 2020, menggunakan sampel sebanyak 92 orang dari 98 jumlah kusioner yang dibagikan. Yang dikembalikan dan layak untuk dianalisis yaitu sebanyak 92 Kusioner.

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, dan pendidikan.

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

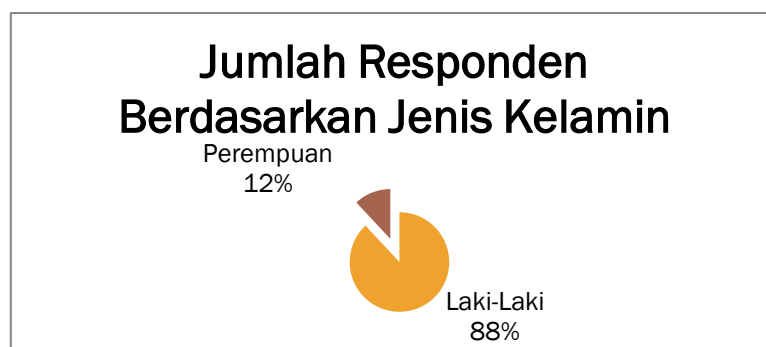
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 2. Dan Gambar 1.

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	81	88%
Perempuan	11	12%
	92	100%

Sumber : Data primer, 2020

Dari Tabel 2, bahwa jenis Laki- laki sebanyak 88% dan Perempuan hanya 12 %



Gambar 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

b. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

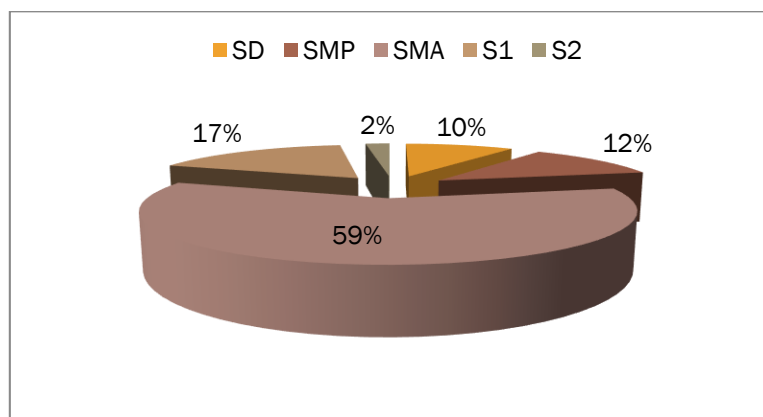
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 3. Dan Gambar 2.

Tabel 3. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentasi(%)
1	SD	9	10%
2	SMP	11	12%
3	SMA	54	59%
4	S1	16	17%
5	S2	2	2%
Total		92	100%

Sumber; Data Primer,2020

c. Presentase untuk tingkat pendidikan SMA yaitu 59 %, kemudian Sarjana yaitu 17 %, ketiga yaitu SMP sebesar 12 %.



Gambar2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

d. Karakteristik responden berdasarkan umur

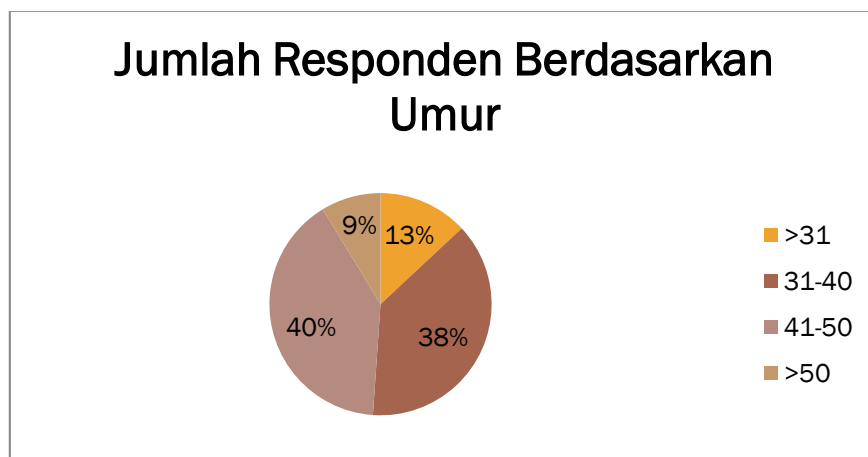
Karakteristik responden berdasarkan umur, dapat dilihat pada Tabel 4.dan Gambar 3

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Freq	Presentase
>31	12	13%
31-40	35	38%
41-50	37	40%
>50	8	9%
Total	92	100%

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan table 3, bahwa jumlah responden terbanyak yaitu yang berumur 41-50 tahun yaitu sekitar 40%, kemudian yang kedua berumur 31-40 tahun, yaitu 38%, ketiga yang berumur kurang dari 31 tahun yaitu sekitar 13%.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan umur

2.1.2. Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini merupakan table nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responden.

Tabel.5. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo

Unsur Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3.4891
U2	Prosedur pelayanan	3.5326 ¹
U3	Waktu pelayanan	3.2609
U4	Biaya/tariff	3.5217 ²

U5	Produk spesifikasi Jenis	3.4457
U6	Kompetensi pelayanan	3.5000
U7	Perilaku Pelayanan	3.4348
U8	Sarana dan Prasarana	3.0870
U9	Peananganan,Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.4565
ΣNilai/unsur		2827
NRR/UNSUR		30.7283
NRR Tertimbang per unsur		3.3801
IKM	Unit	84.5027
Pelayanan		

Sumber: Data Primer, 2020

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsure

Berdasarkan table 5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata prosedur pelayanan adalah 3.5326, biaya/tarif memiliki nilai rata-rata 3.5217, Kompetensi pelayanan memiliki nilai rata-rata yaitu 3.5000, persayaratan pelayanan memiliki nilai rata-rata yaitu 3.4891, nilai rata-rata penanganan, pengaduan, saran, dan masukan yaitu 3.4565. Nilai rata-rata produk spesifikasi jenis yaitu 3.4457, perilaku pelayanan memiliki nilai rata-rata 3.4348. Nilai rata-rata waktu pelayanan yaitu 3.2609, dan sarana prasarana nilai rata-ratanya yaitu sebesar 3.0870

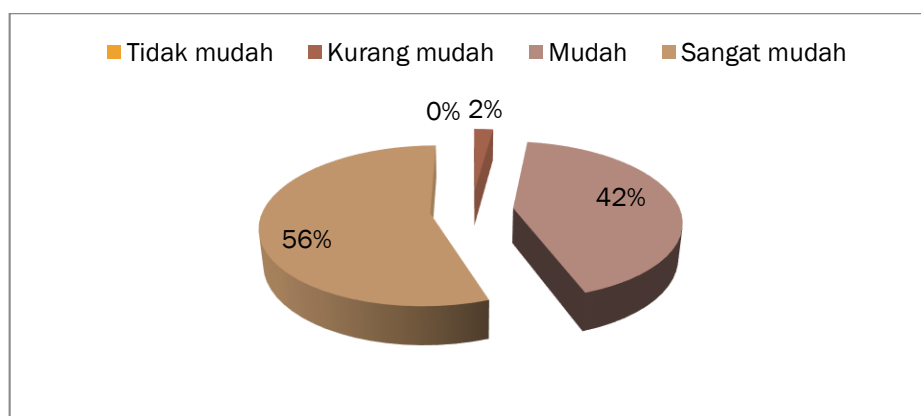
Jumlah nilai per unsur adalah 2827 (Lampiran 1), dengan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) adalah 30.7283. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur yaitu 3.3801 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo adalah **84.5027**

Nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo pada Triwulan I periode Januari-Mei 2020 masuk dalam kategori nilai interval IKM antara 3.0644-3.532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61-88.30 dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanannya adalah masih B, dengan kinerja yang “**Baik**”

2.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo secara keseluruhan dapat dikatakan Baik, dengan Unsur ke-2 yaitu Prosedur pelayanan memiliki nilai-rata tertinggi yaitu sebesar **3.5326**, dibandingkan unsur-unsur lainnya. Mempunyai kinerja yang baik. Dimana prosedur pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo sesuai standar/prosedur pelayanan. Dalam hal ini kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanannya. Menurut survey yang dilakukan beberapa responden menjawab bahwa prosedur pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo sangat mudah (56%)(Gambar 4).

Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai rata-rata kedua yaitu 3.5217. Kompetensi pelayanan Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal ,ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo, dengan Nilai Rata-Rata yaitu 3.500. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja yang baik karena berada diantara nilai interval IKM 3.0664 – 3.532.berdasarkan survey ini, responden menyatakan kompetensi pelayanannya 50% sangat kompeten.



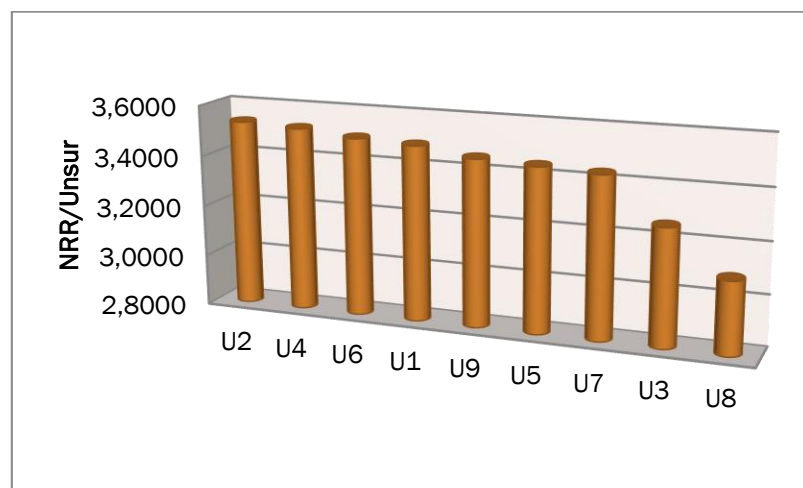
Gambar 4. Prosedur Pelayanan Dinas Penanaman Modal ,ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo

Unsur persyaratan pelayanan, memiliki nilai rata-rata sebesar 3.4891. Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. disimpulkan unsur ini mempunyai kinerja baik karena berada diantara interval IKM 3.0644-3.523.

Produk spesifikasi jenis, dalam hal ini kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, memiliki nilai rata-rata sebesar 3.4457 dan disimpulkan unsur ini mempunyai kinerja baik karena berada diantara interval IKM 3.0644-3.523.

Perilaku Pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sangat ramah. Dimana dari hasil survey ini, yaitu 52% responden menjawab sopan dan ramah. Dengan nilai rata-rata sebesar 3.4348. Unsur ini mempunyai kinerja baik karena berada diantara interval IKM 3.0644-3.523.

Sedangkan yang terendah yaitu unsur sarana dan prasarana yaitu 3.0870. (Gambar 5). Hal ini seperti halnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan tahun 2018 bahwa nilai rata-ratanya yaitu 2.907 sehingga perlu di pertimbangkan perbaikan sarana dan prasarana. Hal ini dimaksudkan agar produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, sehingga pelayanan tepat waktu, kualitas produk pelayanan sesuai harapan. Namun masih dalam kategori baik. karena berada diantara interval IKM 3.0664 – 3.532.



Gambar 5. NRR/Unsur Unit Pelayaananan Dinas Penanaman Modal ,ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo

Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo, sebagai instansi / lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu satu pintu (*One-Stop Integrated Service*) perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

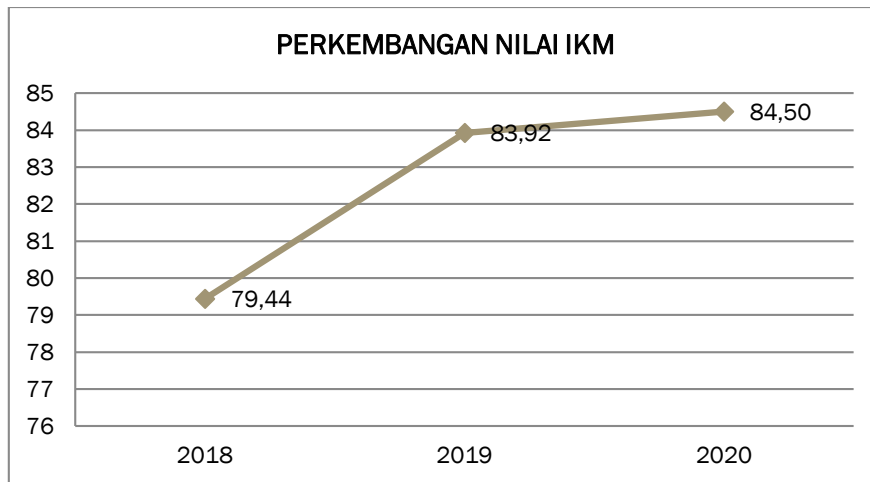
Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan – tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting.

Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator – indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Perkembangan IKM Dinas Penanaman Modal ,ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Dari hasil survey tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Dari data yang berhasil dikumpulkan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020, dapat dilihat pada gambar di bawah ini.(Gambar 6)



Gambar 6. Perkembangan Nilai IKM Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Dari data yang berhasil dikumpulkan, terlihat perkembangan Nilai Interval IKM dari tahun 2018 sampai 2020. Di tahun 2018 nilai IKM nya sebesar 79.44. Tahun 2019 nilai IKM sebesar 83.92 dan di tahun 2020 nilai IKM nya sebesar 84.50. Dengan demikian dapat disimpulkan perkembangan nilai IKM dari 3 tahun terakhir, terjadi peningkatan nilai IKM.

BAGIAN 3 PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo Tahun 2020 menggunakan sampel sebanyak 92 Orang dan dari 98 Kuesioner yang disebar, yang di kembalikan sebanyak 92 Kuesioner, dan kuesioner dengan jawaban lengkap dan layak untuk dianalisis sebanyak 92 kuesioner. Responden ini paling banyak berasal dari kelompok umur di atas dengan jenis kelamin mayoritas Laki-laki

Nilai rata-rata prosedur pelayanan adalah 3.5326, Biaya/tarif memiliki nilai rata-rata 3.5217, Kompetensi Pelayanan memiliki nilai rata-rata yaitu 3.5000 Persyaratan Pelayanan memiliki nilai rata-rata yaitu 3.4891, nilai rata-rata Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu 3.4565. nilai rata-rata produk spesifikasi jenis yaitu 3.4457. Perilaku Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3.4348. Nilai rata-rata Waktu pelayanan yaitu 3.2609, dan sarana prasarana nilai rata-ratanya yaitu sebesar 3.0870

Jumlah nilai per unsur adalah 2827, dengan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) adalah 30.7283. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur yaitu 3.3801 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo adalah **84.5027**

Nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo pada Triwulan I periode Januari - Mei 2020 masuk dalam kategori nilai interval IKM antara 3.0644-3.532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61-88.30 dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanannya adalah masih B, dengan kinerja yang **“Baik”**

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi sedikitnya harus tetap dipertahankan

Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo semua unsur pelayanan nilai rata-rata unsure pelayanan baik. Tentu saja hal tersebut harus terus ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi. Hal penting yang harus dilaksanakan kedepan adalah perbaikan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu :

1. **Waktu Pelayanan**

Perlu ditingkatkan lagi waktu pelayanan kepada masyarakat.

2. **Unsur Sarana dan Prasarana**

Hal ini disebabkan keterbatasan anggaran pada APBD TA 2020 sehingga untuk tahun ini belum ada alokasi anggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana PTSP.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)

NO	Prioritas Unsur	Program/ kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW 1	TW2	TW3	TW4	
1.	Waktu Pelayanan	Akan melaksanakan sift pada saat istirahat agar pelayanan tetap berjalan			V		PTSP
2.	Sarana dan Prasarana	Prioritas Anggaran pada TA 2021 untuk perbaikan sarana prasarana toilet untuk disabilitas dan tempat bermain anak			V		Sekretriati

KEPALA DINAS



BAMBANG TRIHANDOKO, SP.,M.Si
NIP. 19750823 199903 1 004

Lampiran 1 :

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Jenis Pelayanan : Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo

Alamat : Jl. Tengah, Desa Toto Selatan No 10. Kec.Kabila Kabupaten Bone
Bolango

No responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	2	3	3	3	4	3	2	2
2	3	2	3	3	3	3	3	2	4
3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	3	4	3	4
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	3	4	3	3	3	3	4	2	4
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	2	4	3	3	4	3	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	4	4	4	4	3
14	3	3	3	4	4	3	4	3	4
15	4	3	3	4	3	4	3	3	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	4	3	3
18	4	4	3	3	3	4	3	3	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	3	4	3	3
21	3	3	4	4	4	4	3	4	3
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	3	3	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	4	3	3	3
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4
29	4	4	3	3	4	4	3	3	2
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	3	3	3	4	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3

34	4	4	3	4	4	3	3	3	3
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4
36	4	3	3	4	2	4	3	4	3
37	4	4	3	4	4	3	4	3	4
38	3	4	4	4	3	4	3	3	4
39	4	3	4	3	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	3	4	4	3	4
42	3	3	3	3	4	3	4	3	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3
44	4	4	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	3	2	4	4	3	4
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4
49	3	4	4	3	4	4	3	3	3
50	4	4	3	4	3	3	4	3	4
51	4	3	3	3	3	4	3	3	3
52	3	3	4	4	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	4	4	3	3	3
54	4	4	3	3	4	3	3	3	4
55	4	4	3	3	4	4	3	3	3
56	4	4	3	3	3	4	4	3	4
57	4	4	3	3	3	4	3	3	4
58	3	4	3	3	3	4	3	3	3
59	3	4	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	3	4	3	4	4	3	3
61	3	4	3	4	3	3	4	3	4
62	4	4	3	3	3	3	4	3	3
63	4	4	3	4	4	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	3	4	3	3
66	4	4	3	4	3	4	4	3	4
67	3	4	4	4	3	3	4	3	3
68	4	4	3	4	4	4	4	3	3
69	4	4	2	4	4	3	4	3	3
70	4	4	3	4	3	3	3	3	3
71	3	4	3	4	4	4	4	3	4
72	4	3	4	3	3	4	3	3	4
73	3	4	3	4	3	4	3	3	4
74	4	3	3	3	3	4	4	3	4
75	4	3	4	4	4	3	3	3	4
76	4	4	3	3	4	3	3	3	3
77	4	3	3	3	3	4	3	3	4
78	4	4	3	4	4	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	3	3	4

80	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
81	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
85	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
86	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
87	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
89	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
90	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
91	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
92	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
ΣNilai/unsur	321	325	300	324	317	322	316	284	318	2827
NRR/UNSUR	3.4891	3.5326	3.2609	3.5217	3.4457	3.5000	3.4348	3.086957	3.456522	

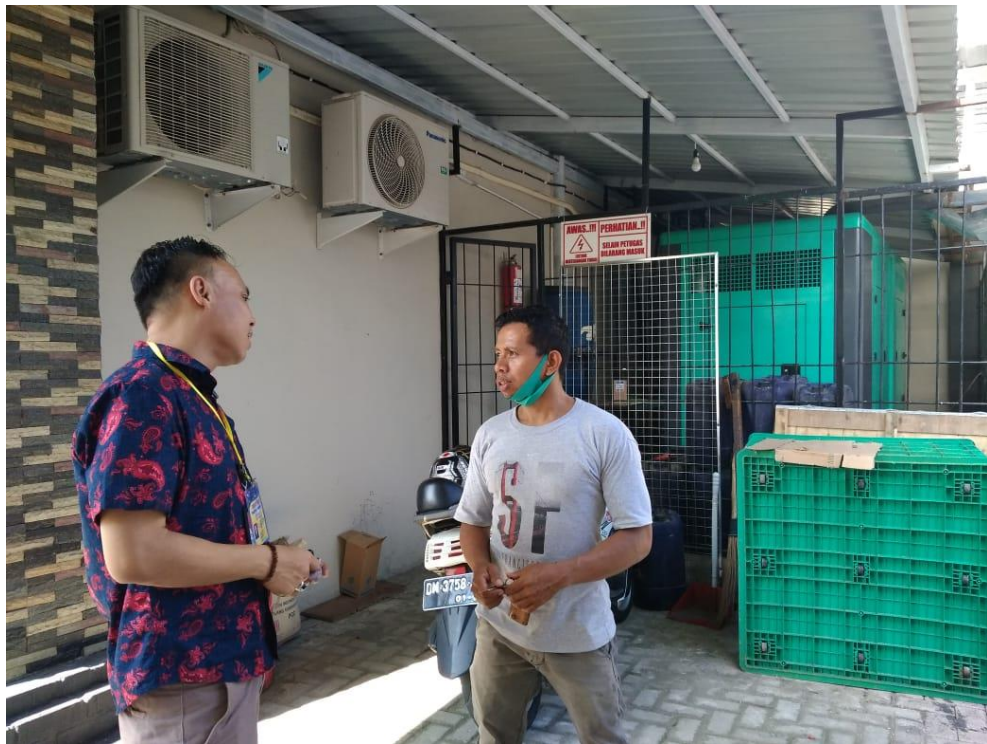
Lampiran 2 :

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT











4. a 4 J

PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
DINAS PENANAMAN MODAL, ESDM DAN TRANSMIGRASI

Jln. Tengah, Desa Toto Selatan Kec. Kabila Kab. Bone Bolango Telp/Fax : 0435 8591277

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL, ESDM DAN TRANSMIGRASI PROVINSI GORONTALO

NOMOR : 47 /DMPESDMTRANS/ II /TAHUN 2020

TENTANG

PENUNJUKAN TENAGA AHLI
PENYUSUN LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA
BIDANG PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL, ESDM DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI GORONTALO

KEPALA DINAS,

Menimbang :

- a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu ditunjuk personil yang memiliki kompetensi pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo tentang Penunjukan Tenaga Ahli Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060) ;
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5679);
- 4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 09);
- 5. Peraturan BKPM Nomor 13 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal;

6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 74 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Tenaga Ahli Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat.
2. Melaksanakan penilaian dan verifikasi serta evaluasi hasil survei.
3. Menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Tahun 2020.
4. Mensosialisasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat dan pemangku kepentingan

KEDUA : Biaya yang timbul akibat pembayaran Honor bagi Tenaga Ahli ini dibebankan pada DPA SKPD Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo Tahun 2020 pada Kegiatan Penyelenggaraan PTSP.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku mulai tanggal 8 Februari 2020 sampai dengan 8 Mei 2020 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN : DI GORONTALO
PADA TANGGAL : 8 Februari 2020 :

KEPALA DINAS

BAMBANG TRIHANDOKO, SP, M.Si
NIP. 19750823 199903 1 004

Tembusan disampaikan kepada yth :

1. Bapak Gubernur Gorontalo (sebagai laporan)
2. Sekretaris Daerah Provinsi Gorontalo
3. Inspektur Daerah Provinsi Gorontalo
4. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Gorontalo
5. Yang bersangkutan

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL, ESDM DAN TRANSMIGRASI PROVINSI GORONTALO

NOMOR : 41 /DPMESDMTRANS/ I /TAHUN 2020

TANGGAL : 8 Februari 2020

TENTANG : PENUNJUKAN TENAGA AHLI PENYUSUN LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BIDANG PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL, ESDM DAN TRANSMIGRASI PROVINSI GORONTALO

NO	NAMA	JABATAN	JUMLAH HONORARIUM (Rp)	KET
1.	FUNCO TANIPU,ST., M.A	KETUA TIM	8.000.000,-	
2.	ZULAEHA LAISA, S.Sos,M.Si	ANGGOTA	4.000.000,-	

DITETAPKAN : DI GORONTALO
PADA TANGGAL : 8 Februari 2020

KEPALA DINAS

BAMBANG TRIHANDOKO, SP, M.Si
NIP. 19750823 199903 1 004



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
DINAS PENANAMAN MODAL ESDM DAN TRANSMIGRASI
Jl. Tengah Desa Toto Selatan Kec. Kabila Kab Bone Bolango Telp. 0435-8591278 Fax. 0435-8591277

Gorontalo, 6 Februari 2020

Nomor : 800/DPMESDM-TRANS/II/913/2020

Kepada Yth.

Lamp. : -

Rektor Universitas Negeri Gorontalo

Perihal : **Permohonan Bantuan**

Di

Tenaga Ahli

Tempat

Sehubungan dengan penyelenggaraan Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM, dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo Bidang Perizinan, serta untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dipandang perlu untuk melakukan kerjasama dengan pihak **Universitas Negeri Gorontalo** sebagai Instansi yang berkesesuaian dengan bidang pekerjaan yang kami maksudkan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka dengan hormat kami mengajukan surat permohonan tentang "**Permohonan Bantuan Tenaga Ahli**" untuk kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM, Transmigrasi Provinsi Gorontalo selaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Provinsi Gorontalo, dengan bidang keilmuan/keahlian Bidang Sosial (2 Orang Tenaga Ahli).

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.


Kepala Dinas,
Bambang Trihandoko SP, M.Si
Nip. 19750823 199903 1 004

Tembusan Yth. :

1. Gubernur Gorontalo (sebagai laporan)
2. Wakil Gubernur Gorontalo (sebagai laporan)
3. Sekretaris Daerah Provinsi Gorontalo

SURAT PERNYATAAN
TENTANG
KESEDIAAN MENJADI TENAGA AHLI
PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BIDANG PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL, ESDM DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI GORONTALO

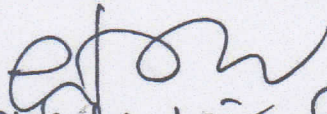
Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Zulaeha Laiza, S.Sos, M.Si
NIP : 19731214 200312 2001
NPWP : 07.725.497.7.822.000
Instansi : Universitas Negeri Gorontalo

Dengan ini menyatakan bersedia sebagai Tenaga Ahli dalam Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Gorontalo pada Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo sejak Surat Pernyataan ini dibuat.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dalam keadaan sehat Jasmani dan Rohani serta tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun dan Surat Pernyataan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang membuat Pernyataan,


Zulaeha Laiza, S.Sos. M.Si
Tanda Tangan dan Nama Jelas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Nomor: 06 Kota Gorontalo, 96128

Telp. (0435) 821125-825424 Fax: (0435) 821752

Laman : <http://www.ung.ac.id>

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 405/UN47.2/KP/2020

Berdasarkan surat Kepala Dinas Penanaman Modal ESDM dan Transmigrasi Nomor : 800/DPMESDM-TRANS/II/313/2020 tanggal 6 Februari 2020, perihal : Permohonan Bantuan Tenaga Ahli, maka dengan ini Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan Universitas Negeri Gorontalo memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : Funco Tanipu, ST, MA
NIP : 198106122009121002
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial
2. Nama : Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si
NIP : 197312142003122001
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial

Sebagai Tenaga Ahli untuk kegiatan Survey Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDM Transmigrasi Provinsi. Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

7 Februari 2020

Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan

Dr. Fence M. Wantu, SH., MH
NIP. 197401192001121001

Tembusan:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal ESDM & Transmigrasi
2. Dekan FIS UNG