

LAPORAN
INDEKS
KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji Syukur Kami Panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena izin dan karunianya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II (dua) Tahun 2022 telah diselesaikan dengan baik.

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

Kebutuhan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan mengadakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini di dasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan langsung pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kalsel, yang diambil dari kuesioner.

Demikian Laporan Pelaksanaan Survey IKM ini dibuat, namun masih jauh dari sempurna dan masih perlu perbaikan. Agar kedepannya lebih baik kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kalsel dan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Banjarbaru, Desember 2022
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan,

ENDRI, AP, M.AP
Pembina Tk. I
NIP. 19750821 199412 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Manfaat Hasil	2
E. Ruang Lingkup	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data	7
C. Variabel Pengukuran IKM.....	8
D. Penyusunan IKM	9
BAB III. PROFIL RESPONDEN	13
A. Umur.....	13
B. Jenis Kelamin	13
C. Pendidikan Terakhir	14
D. Pekerjaan Utama.....	14
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROV.KALSEL	15
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	17
B. Hasil Survei Kualitatif	27
C. Rencana Tindak Lanjut.....	28
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran	30
(LAMPIRAN-LAMPIRAN)	

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Kalsel.....	4
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	11
3. Tingkat Umur Responden.....	13
4. Jenis Kelamin Responden.....	13
5. Tingkat Pendidikan Responden	14
6. Jenis Pekerjaan Responden.....	14
7. Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-Rata Tertimbang IKM	15
8. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM	16
9. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	17
10. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	17
11. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	19
12. Tingkat Waktu Pelayanan.....	20
13. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	21
14. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	22
15. Tingkat Kompetensi Pelaksana	23
16. Tingkat Perilaku Pelaksana	24
17. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25
18. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	26

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	18
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	19
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	20
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	21
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	22
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana	23
7. Tingkat Perilaku Pelaksana	24
8. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	26
9. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), menegaskan bahwa “Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya”.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan Survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan. Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Sementara kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei IKM dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2022 akan dilaksanakan 2 kali dalam setahun. Semester II dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2022 dengan jumlah responden sebanyak 371 responden.

D. Manfaat Hasil

Perhitungan IKM yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui perhitungan IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru;
2. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru;

3. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru;
4. Bahan masukan dan informasi untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, guna bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru;
5. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pengukuran IKM yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan meliputi kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan-pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun dimensi-dimensi kepuasan masyarakat yang diukur meliputi dimensi kesesuaian, prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, sikap petugas, prasarana dan sarana, dan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/investor pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan **Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA berupa** : Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor perkebunan, pertanian sektor peternakan, perdagangan, perindustrian, energi dan sumber daya mineral, sektor pariwisata serta lingkungan dan pertanahan ; **Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial berupa** : Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, kesehatan, tenaga kerja, koperasi, pendidikan, penelitian, dan kerajinan ;. Dari ketiga bidang ini menangani sebanyak 136 (seratus tiga puluh enam) jenis perizinan dan non perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 063 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 084 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sebagai berikut berikut:

Tabel 1
JENIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	KEHUTANAN	1	Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan Hasil Hutan;
		2	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas 6.000 m ³ /tahun atau lebih;
		3	Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan (PPKH);
		4	Izin Pembuatan Koridor;
		5	Izin Penggunaan Koridor
		6	Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan;
		7	Rekomendasi Perubahan Fungsi Tukar Menukar Kawasan Hutan;

		8	Rekomendasi Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
		9	Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
		10	Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
		11	Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
		12	Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH);
		13	Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non kehutanan (PKKNK);
		14	Izin Tempat Penampungan Kayu Terdaftar Kayu Bulat (TPT-KB); dan
		15	Izin Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK).
2	PERTANIAN SEKTOR PERKEBUNAN	1	Izin Usaha Perkebunan;
		2	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUB-B);
		3	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan unruk Penerbitan Izin usaha Pembangunan Pabrik (IUP-P); dan
		4	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Perkebunan (IUP-P).
3	PERTANIAN SEKTOR PETERNAKAN	1	Izin Pemasukan Bibit Ternak;
		2	Izin Pengeluaran Bibit Ternak;
		3	Rekomendasi Pemasukan Ternak Ruminansia dan Babi;
		4	Rekomendasi Pengeluaran Ternak Ruminansia dan Babi;
		5	Rekomendasi Pemasukan Produk Hewan;
		6	Rekomendasi Pengeluaran Produk Hewan;
		7	Izin Pemasukan Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
		8	Izin Pengeluaran Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
		9	Rekomendasi Pendaftaran Pakan Ternak;
		10	Izin Pemasukan Obat Hewan;
		11	Izin Pengeluaran Obat Hewan;
		12	Izin Usaha Obat Hewan;
		13	Izin Pembangunan Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner di daerah Provinsi;
		14	Izin Usaha Distributor Obat Hewan;
		15	Izin Pemasukan Hewan Peliharaan; dan
		16	Izin Pengeluaran Hewan Peliharaan;

4	PERDAGANGAN	1	Rekomendasi penerbitan SIUP-MB bagi distributor; dan
		2	Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya Pengecer Terdaftar, Pemeriksaan Sarana Distribusi Bahan Berbahaya, dan Pengawasan Distribusi, Pengemasan dan Pelabelan Bahan Berbahaya di Tingkat Daerah Provinsi;
5	ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	1	Surat Izin Pengeboran Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP);
		2	Surat Izin Penggalian Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Mata Air;
		3	Surat Izin Penggalian Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Sumur Gali/Pantek;
		4	Surat Izin Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIPA);
		5	Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Tanah (SIPPAT);
		6	Surat Izin Juru Bor (SIJB);
		7	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum;
		8	Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
		9	Rekomendasi Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum;
		10	Penerbitan Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Komoditas Mineral Bukan Logam, Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu dan Batuan dalam 1 (satu) Daerah Provinsi yang sama Termasuk Wilayah Laut sampai dengan 12 Mil;
		11	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam;
		12	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
		13	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Batuan;
		14	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam;
		15	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
6	SOSIAL	1	Izin Pengumpulan Uang atau Barang;
		2	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah; dan
		3	Izin Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia.
7	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)	1	Izin Penggalian dan Penanaman Kabel Serat Optik untuk Jaringan Komunikasi pada Ruas Jalan Provinsi;
		2	Izin Penggalian dan Pemasangan Pipa Transmisi Air Baku PDAM pada Ruas Jalan Provinsi;
		3	Izin Penggalian dan Pemasangan Kabel Listrik Bawah Tanah (NYFGIJY) untuk Keperluan Iklan/Promosi pada

			Ruas Jalan Provinsi;
		4	Izin Penggalian dan Pemasangan Tiang Listrik dan Telekomunikasi;
		5	Izin Pemanfaatan Air Permukaan (SIPA) pada Wilayah Sungai yang menjadi Kewenangan Provinsi
		6	Izin Penggalian dan Penanaman Pipa Instalasi Pengelolaan Air Limbah
		7	Izin Pembelokan Sungai (khusus bidang pertambangan, dan lain-lain)
		8	Izin/Dispensasi <i>Crossing</i> Jalan Nasional untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalsel, dan
		9	Izin Pembangunan Under Pass dan Over Pass pada Ruas Jalan Provinsi.
8	PERHUBUNGAN	1	Rekomendasi Kesesuaian Rencana Lokasi Terminal Khusus (Tersus) dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
		2	Izin Penggunaan Jalan Nasional dan Provinsi untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalimantan Selatan;
		3	Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas pada Ruas Jalan Provinsi;
9	PARIWISATA	1	Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
		2	Rekomendasi Haji Khusus; dan
		3	Rekomendasi Umrah.
10	PERINDUSTRIAN	1	Izin Perluasan Industri;
		2	Izin Usaha Kawasan Industri; dan
		3	Izin Perluasan Kawasan Industri.
11	PENDIDIKAN	1	Izin Operasional Sekolah Menengah Kejuruan;
		2	Izin Sekolah Menengah Atas; dan
		3	Izin Operasional Pendidikan Khusus.
12	KEARSIPAN	1	Izin Penggunaan Arsip yang Bersifat tertutup yang disimpan dilembaga Kearsipan Daerah Provinsi.
13	PENELITIAN	1	Surat Keterangan Penelitian Bagi Instansi Pemerintah

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka yang dibagikan langsung oleh petugas loket/satpam, serta dilakukan secara online, kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sudah ditetapkan berdasarkan Perda/ kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kemampuan/kompetensi Petugas

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Sikap/perilaku Pelaksana

Sikap pelaksana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah Segala Sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

D. Penyusunan IKM

1. Persiapan Pelaksanaan

Dalam penyusunan IKM diperlukannya tim pelaksana penyusun IKM. Tim pelaksana terdiri dari pengarah, penanggungjawab, koordinator, ketua, sekretaris dan anggota sebagai Surveyor sebanyak 12 orang terdiri dari dua bidang pelayanan yaitu Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial , Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA. Keterlibatan masyarakat merupakan hal yang paling utama dalam penyusunan IKM, dimana masyarakat umum / pelaku usaha / investor merupakan alat pengukurnya.

2. Penyiapan Bahan Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat atau pengurus izin.

Bagian Kuesioner

Bagian dari kuesioner dibagi atas tiga bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia/umur, jenis kelamin, pendidikan pekerjaan dan jenis layanan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identitas pencacah/pengumpul data, berisi data pencacah. (apabila kuesioner dilakukan oleh satpam, bagian ini mungkin bisa tidak terisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

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

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

- **Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebesar 371 orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari 2 bidang perizinan yaitu : Perizinan Ekonomi dan SDA dan Bidang Perizinan Infrastruktur dan sosial.

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di:

1. Di sekitar loket/front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Dilakukan Survei melalui Online.

5. Metode Pengolahan Data

- **Nilai Rata-rata Terimbang**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata Terimbang} = \frac{\text{Unsur Penilaian}}{\text{Total Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Seluruh Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Rata – Rata Terimbang}$$

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

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- **Penghitungan IKM**

Tabel 2
Nilai Persepsi, Interval IKM,
Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Data Isian kuesioner dari setiap responden diklasifikasikan menurut nilainya. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

- **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis layanan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

6. Laporan Hasil Penyusunan IKM

Hasil akhir kegiatan penyusunan IKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- **Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Apabila hasil dari nilai indeks unit pelayanan sudah didapat maka, kemudian menghitung Nilai IKM setelah dikonversi dengan rumus: $\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$. Dengan didapatnya angka/nilai IKM tersebut maka dapat ditentukan nilai Mutu Pelayanan Unit kerja tersebut (A, B, C, atau D) dan tingkat kinerja unit pelayanan.

- **Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 3
Tingkat Umur Responden

NO	UMUR	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	<18	0	0%
2	19-25	18	5%
3	26-30	48	13 %
4	31-35	38	10 %
5	36-40	56	15 %
6	41-45	67	18 %
7	46-50	84	23%
8	51-55	37	10 %
9	≥56	23	6%
Jumlah		371	100 %

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 46-50 tahun yaitu sebanyak 84 orang dengan persentase 23 %.

B. Jenis Kelamin

Responden merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan Banjarbaru. Adapun jumlah responden sebanyak 138 orang. Dari jumlah responden, didapat beberapa pengklasifikasian data seperti, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden, pekerjaan responden, jenis layanan dan data umur responden. Untuk klasifikasi berdasarkan data jenis kelamin responden didapat data laki-laki sebanyak 121 orang (88%) dan perempuan sebanyak 17 orang (12%). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	328	88,41 %
2	Perempuan	43	11,59 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0 %
Jumlah		371	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 328 orang (88,41%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 12 orang berpendidikan setingkat PascaSarjana (S-2), 161 orang berpendidikan setingkat Sarjana (S-1), 3 orang berpendidikan Diploma (D1-D3-D4), 193 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), serta 2 orang berpendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD). Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	SD	2	0%
2	SLTP	0	2 %
3	SLTA	193	71 %
4	D1-D3-D4	3	7%
5	S1	161	18 %
6	S2 ke Atas	12	0%
7	Tidak mencantumkan	0	0%
Jumlah		371	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat SLTA yaitu 193 orang atau 71%.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	Pegawai Swasta	117	32 %
2.	Wiraswasta	212	57 %
3.	PNS/TNI/Polri	22	6 %
4.	Pelajar/Mahasiswa	10	3 %
5.	Lainnya	10	3 %
Jumlah		371	100 %

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Wiraswasta sebanyak 212 orang (57%), Pegawai Swasta sebanyak 117 orang (32%), PNS/TNI/Polri sebanyak 22 orang (6%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 10 orang (3%) serta Lainnya sebanyak 10 orang (3%) . Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Wiraswasta.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 371 (tiga ratus tujuh puluh satu) bundel angket untuk kegiatan semester II yang dilaksanakan bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2022. Berdasarkan Survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dengan nilai konversi/IKM sebesar **“91,75”** berada pada kategori / nilai mutu pelayanan **“Sangat Baik” (pada interval 88,31-100,00)**, dari hasil 371 (tiga ratus tujuh puluh satu) koresponden yang diwakili oleh 2 (dua) bidang perizinan yaitu: Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak 301 (tiga ratus satu) responden dengan nilai IKM 91,75 (Sangat Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak 70 (tujuh puluh) responden dengan nilai IKM 90,50 (Baik), kemudian juga Layanan Pengaduan dan Informasi pada bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi sebanyak 371 (tiga ratus tujuh puluh satu) responden dengan nilai IKM 91,75 (Sangat Baik) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran data analisa hasil survei.

Hasil IKM terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut. Untuk mengetahui gambaran secara detail tentang kepuasan masyarakat terhadap masing-masing indikator atau unsur pelayanan harus dilakukan proses perhitungan dan analisis IKM yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 7
Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-rata Terimbang IKM
Semester I

No.	Indikator Pelayanan	Semester I	
		Januari - Juni 2021	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	1396	0,42
2	Kemudahan Prosedur	1374	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	1365	0,41
4	Kewajaran Biaya/Tarif	1328	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1370	0,41
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	1326	0,40

7	Perilaku Pelaksana	1353	0,41
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	1361	0,41
9	Sarana dan Prasarana	1346	0,40
IKM		3,67	
Nilai Konversi IKM		91,75	
Nilai Mutu Pelayanan		“A”	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel 8
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM

No.	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Kategori	Nilai Rata-rata Perindikator
1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian Persyaratan	1396	3,76	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	1374	3,70	Sangat Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	1365	3,68	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	1328	3,58	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1370	3,69	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	1326	3,57	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	1353	3,65	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1361	3,67	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	1346	3,63	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar.

$$\underline{3,67 \times 25 = 91,75}$$

2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM (**91,75**) selanjutnya dikonversikan dengan nilai interval pada tabel dibawah ini.

Tabel 9
Nilai Persepsi, Interval IKM,
Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Setelah dilakukan konversi dengan nilai interval IKM, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dapat dikategorikan **Sangat Baik (91,75)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (88,31–100,00).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

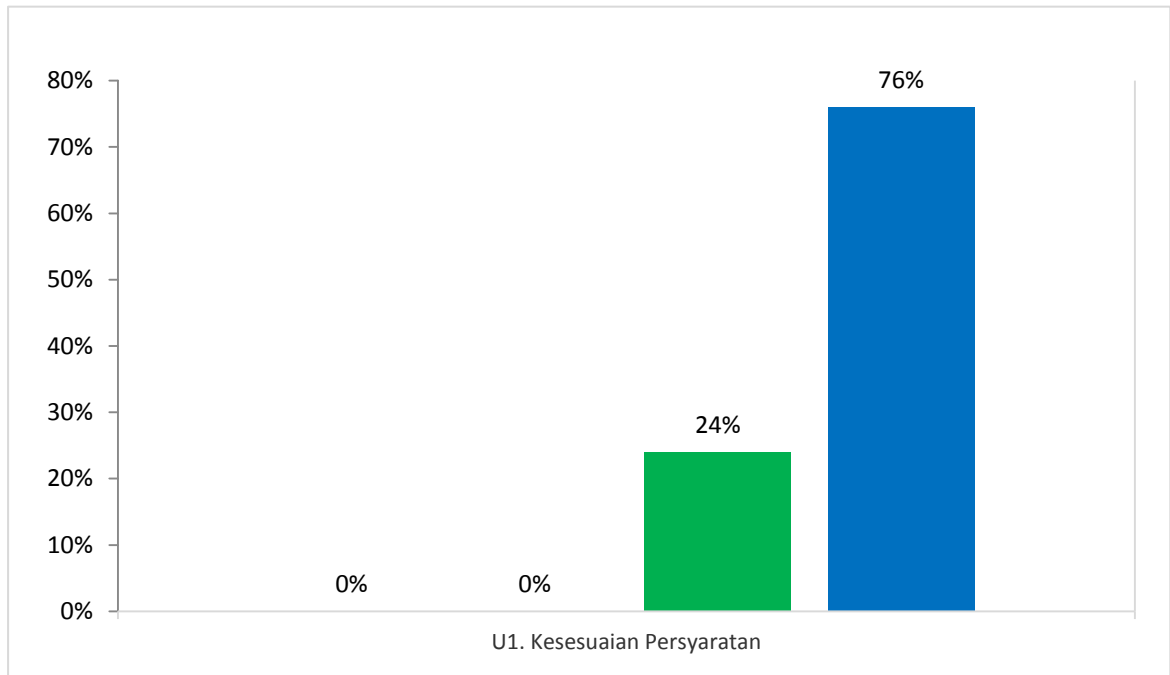
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	88	264	24%
Sangat Sesuai	4	283	1132	76%
Jumlah		371	1396	100%

1. Grafik Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
Berdasarkan tabel tersebut di atas,
secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai sebanyak 87 orang dengan persentase 24% dan jawaban sangat sesuai sebanyak 282 orang dengan persentase 76%. Jawaban responden tersebut seiring dengan kemudahan persyaratan yang diberikan kepada masyarakat, adapun persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat sesuai SOP. Kesimpulan untuk tingkat kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dengan 282 orang responden adalah sangat sesuai.

2. Prosedur Pelayanan

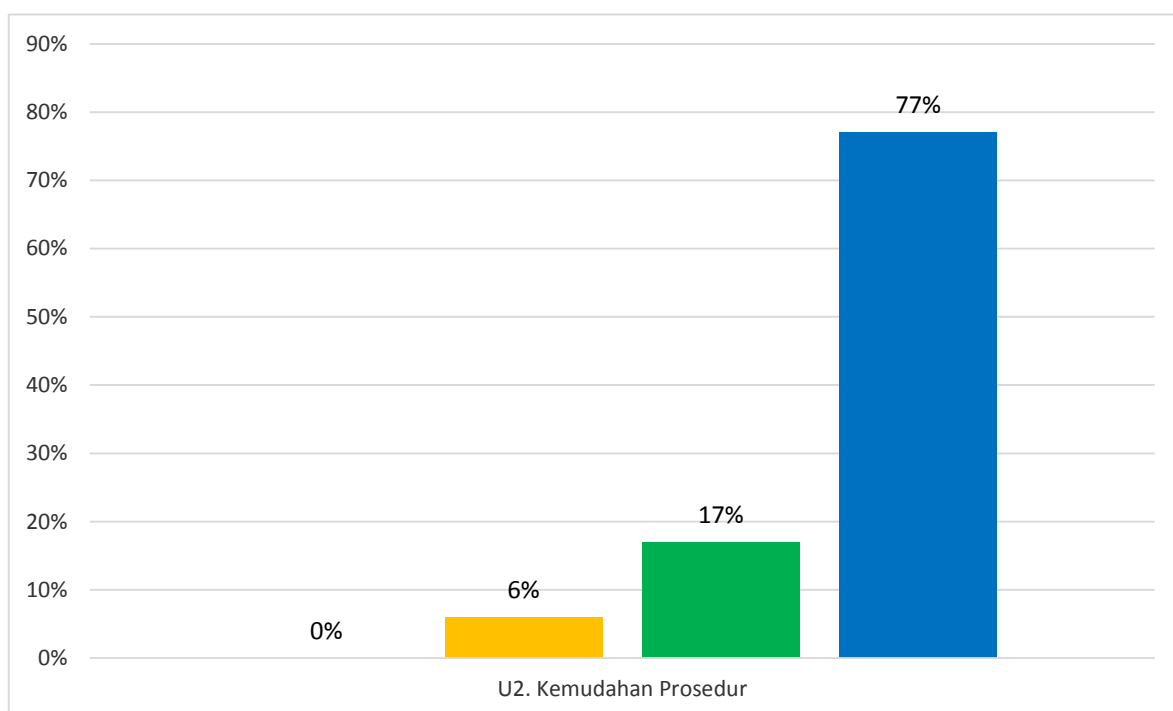
Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan prosedur yang diberikan. Dari hasil Survei yang dilakukan melalui 371 orang responden yang ditanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden 285 orang (77%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah dan sebanyak 62 orang (17%) menyatakan prosedur pelayanan mudah, serta 24 orang (6%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **sangat mudah**.

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0%
Kurang Mudah	2	24	48	6%
Mudah	3	62	186	17%
Sangat Mudah	4	285	1140	77%
Jumlah		371	1374	100%

2. Grafik Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



3. Ketepatan Waktu Pelayanan

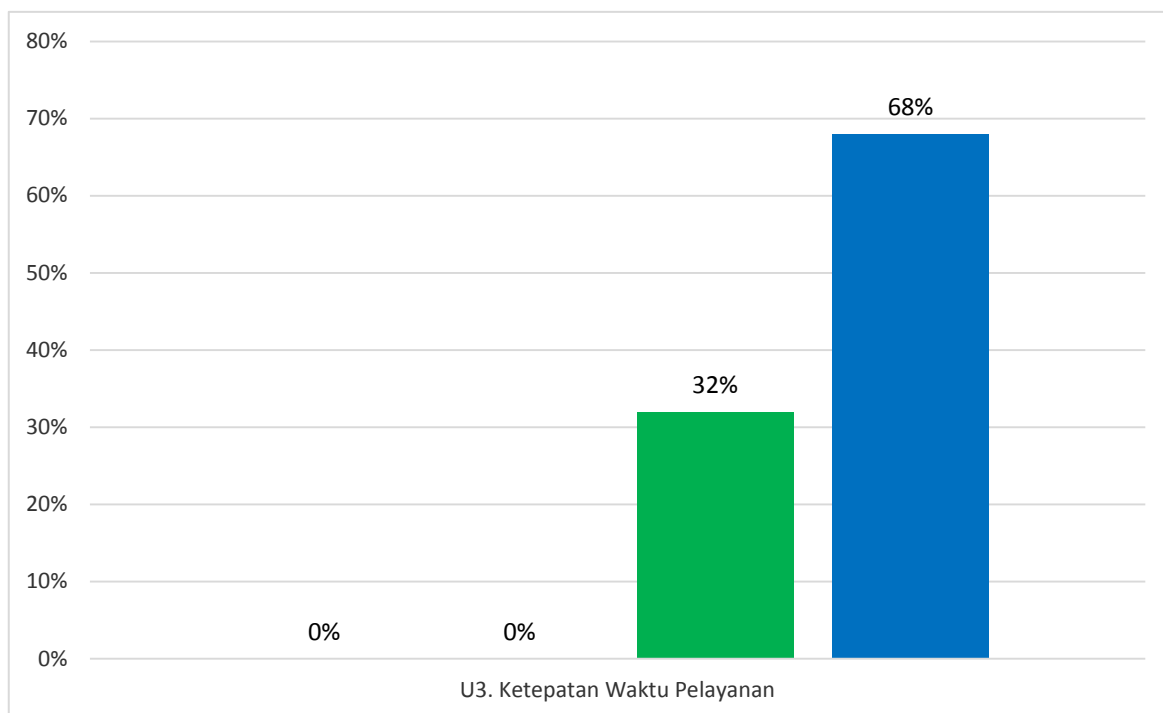
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan hasil Survei yang dilakukan.

Tabel 12
Ketepatan Waktu Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0%
Kadang-kadang Tepat	2	0	0	0%
Banyak Tepatnya	3	119	357	32%
Selalu Tepat	4	252	1008	68%
Jumlah		371	1365	100%

3. Grafik Ketepatan Waktu Pelayanan
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan untuk unsur pelayanan ketepatan waktu dinilai banyak tepatnya oleh 119 orang dengan persentase 32% dan selalu tepat oleh 252 orang dengan persentase 68%. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah Tepat Waktu.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

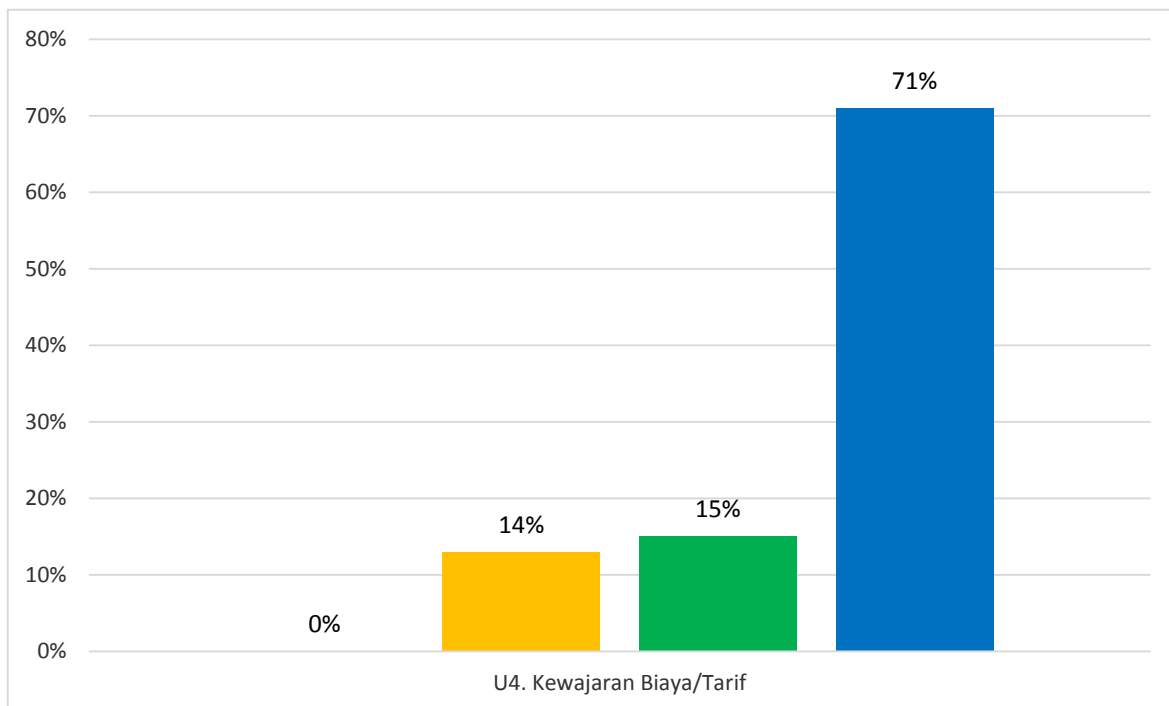
Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 50 orang responden (14%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya *cukup mahal*, 56 orang responden (15%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya *murah*, dan 265 orang responden (71%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah *gratis*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada tingkat **Sangat Wajar**. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 13
Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0%
Cukup Mahal	2	50	100	14%
Murah	3	56	168	15%
Gratis	4	265	1060	71%
Jumlah		371	1328	100%

4. Grafik Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

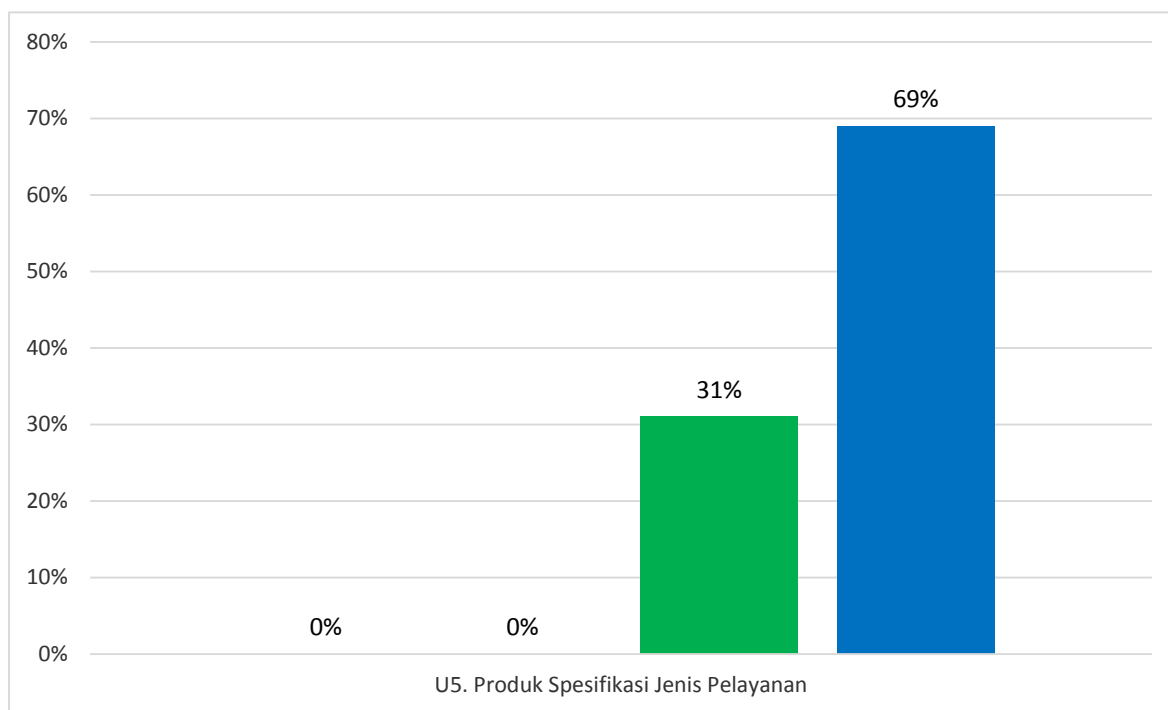
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil Survei yang dilakukan terhadap 371 orang responden, sebanyak 257 orang (69%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai dan 114 orang (31%) menyatakan sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 14
Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	114	342	31%
Sangat Sesuai	4	257	1028	69%
Jumlah		371	1370	100%

5. Grafik Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



6. Kompetensi Pelaksana

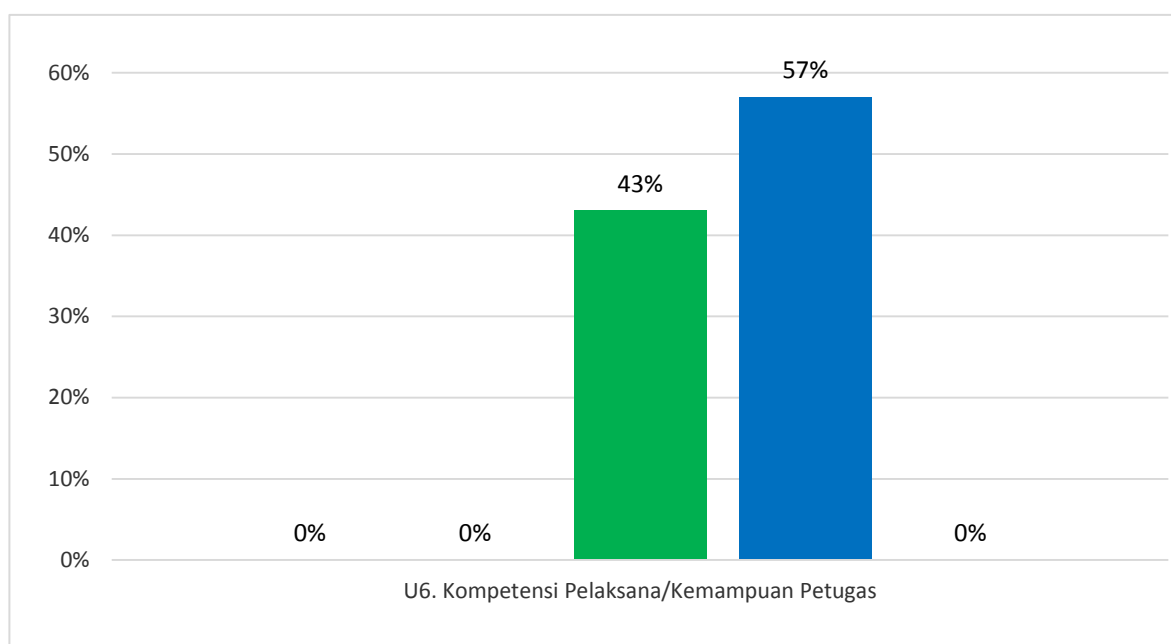
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 263 orang (71%) berpendapat petugas pelayanan sangat mampu dan terampil melayani, 58 orang (16%) berpendapat bahwa petugas mampu melayani, 50 orang (13%) berpendapat bahwa petugas kurang mampu melayani. Maka dapat disimpulkan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan pendapat responden dinilai Sangat Mampu dan Terampil memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan mengenai kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Tingkat Kompetensi Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0%
Kurang mampu	2	50	100	13%
Mampu	3	58	174	16%
Sangat mampu dan Terampil	4	263	1052	71%
Jumlah		371	1326	100%

6. Grafik Tingkat Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis, sebagai berikut :



7. Perilaku Pelaksana

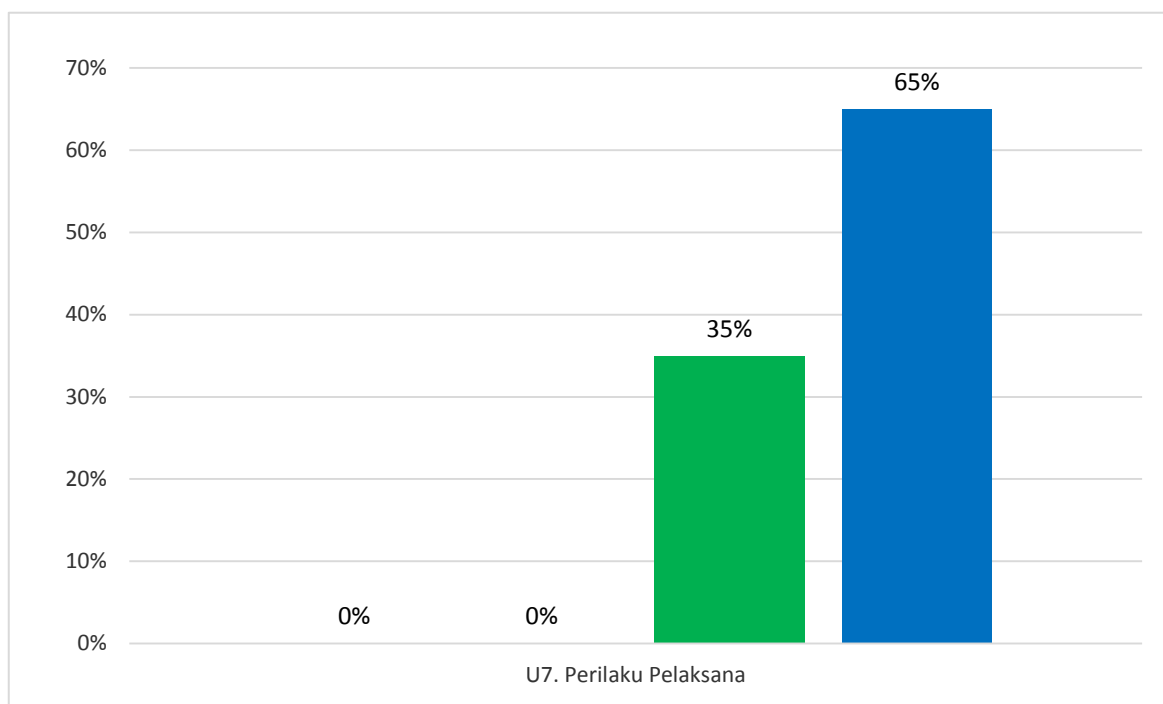
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Tingkat Perilaku Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0%
Sopan dan Ramah	3	131	393	35%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	240	960	65%
Jumlah		371	1353	100%

7. Grafik Tingkat Perilaku Pelaksana

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis, sebagai berikut :



Dari hasil Survei yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, 240 orang (65%) menyatakan

bahwa petugas pelayanan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, 131 orang (35%) menyatakan Sopan dan Ramah. Maka dapat disimpulkan perilaku petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dirasakan Sangat Sopan dan Sangat Ramah.

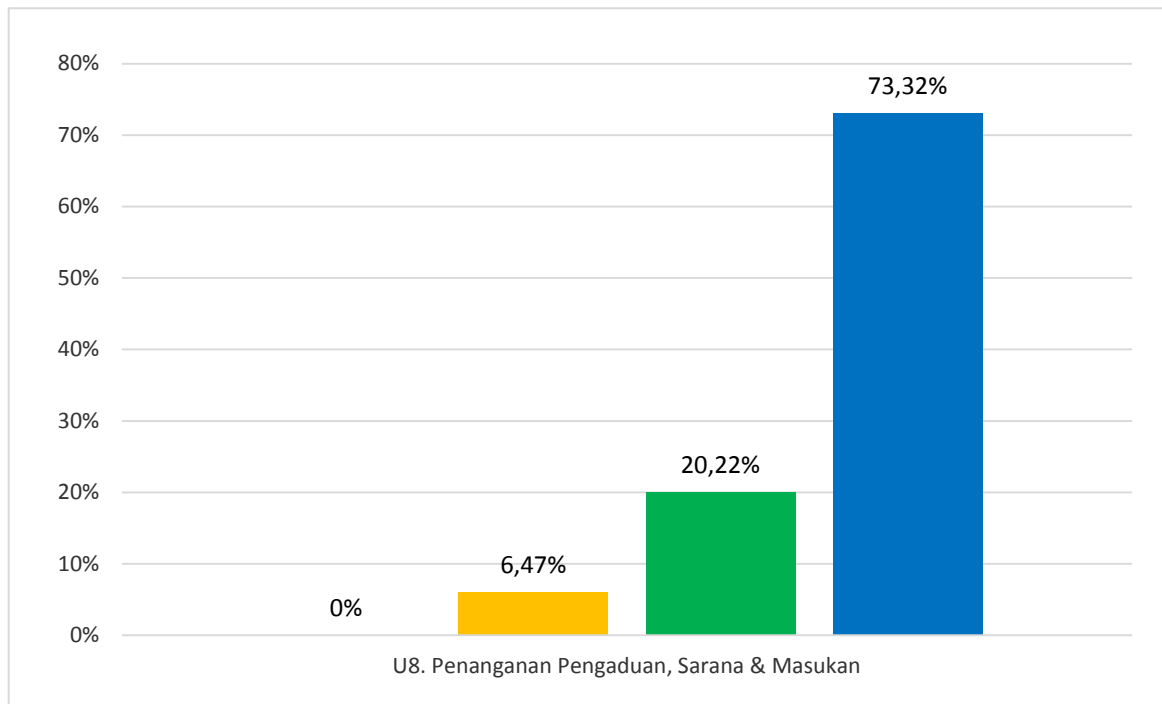
8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan 272 orang (73,32%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik, 75 orang (20,22%) menyatakan, berfungsi kurang maksimal, 24 orang (6,47%) menyatakan, ada, tetapi tidak berfungsi. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dinilai dikelola dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	24	48	6,47%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	75	225	20,22%
Dikelola dengan Baik	4	272	1088	73,32%
Jumlah		371	1361	100%

8. Grafik Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis, sebagai berikut :



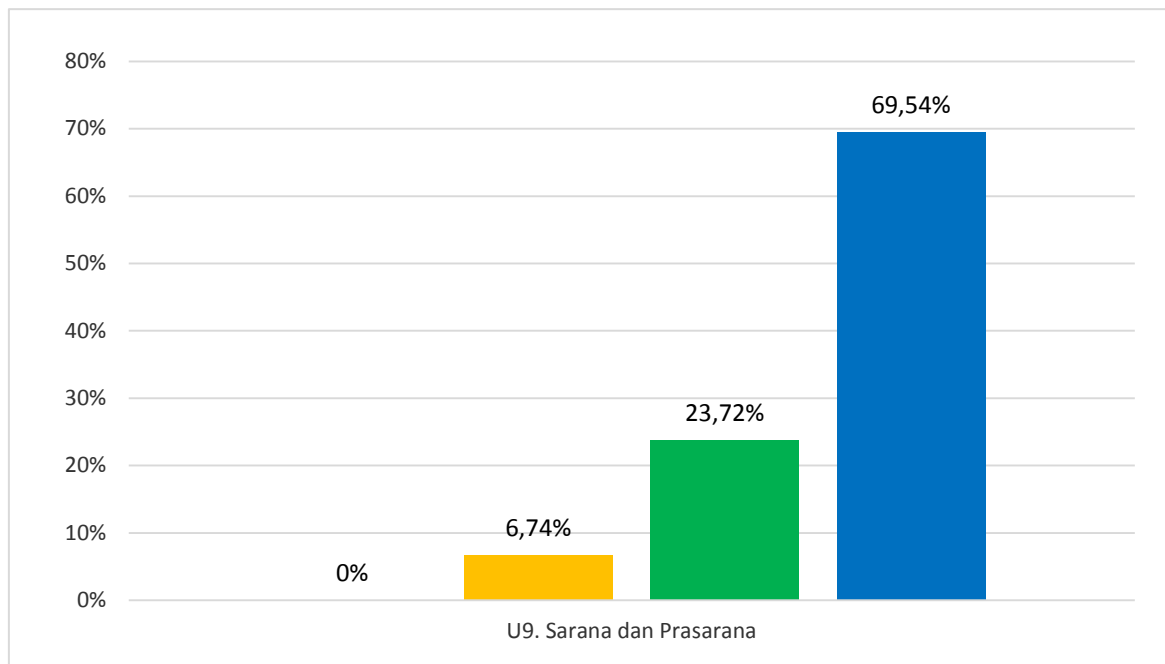
9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengurusan perizinan. Pertanyaan mengenai hal ini adalah pertanyaan kesembilan pada kuesioner, bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 18
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0%
Cukup	2	25	50	6,74%
Baik	3	88	264	23,72%
Sangat Baik	4	258	1032	69,54%
Jumlah		371	1346	100%

9. Grafik Tingkat Sarana dan Prasarana
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual
dapat disajikan dalam grafis, sebagai berikut :



Pendapat responden berkaitan dengan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa 258 orang (69,54%) menyatakan Sangat Baik sedangkan 88 orang (23,72%) menyatakan Baik, 25 orang (6,74%) menyatakan Cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sangat baik.

B. Hasil Survei Kualitatif

Hasil Survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam Kuesioner. Saran-saran perbaikan dalam layanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, yang diusulkan responden antara lain :

No.	Isi Saran
1	Semoga kedepan lampu ruang pelayanan dapat lebih terang.
2	Semoga petugas pelayanan dapat lebih ramah, membantu, dan profesional.
3	Semoga ruang pelayanan dapat lebih adem dan nyaman dalam menunggu prosedur pelayanan.
4	Semoga kursi ruang pelayanan dapat lebih banyak lagi menampung pemohon izin, dan kursi yang rusak dapat diganti yang lebih baik.
5	Semoga kedepan ada banyak pulpen meja yang dapat membantu proses pelayanan lebih mudah.
6	Agar lebih di tingkatkan lagi petugas loket untuk pelayanan.

7	Jaringan wifi terlalu lambat, semoga dapat diperbaiki.
8	Gelas untuk minum air putih sering tidak tersedia, semoga dapat di sediakan kembali.
9	Untuk Koran diruangan tamu tidak lengkap hanya ada 2 koran (kompas dan kontan), agar dapat diperbanyak.
10	Agar kedepannya petugas lebih ramah dan murah senyum.
11	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.
12	Semoga kedepannya tersedia air putih dan berbagai macam minuman / snack.

C. Rencana Tindak Lanjut

Dari tanggapan-tanggapan terhadap angket/kuesioner yang tersebar bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Selatan terdapat Masukan/Saran oleh masyarakat yang menjadi acuan untuk rencana tindak lanjut terhadap apresiasi dari masyarakat, hasil masukan/saran ditindaklanjuti menurut jangka waktu penyelesaian, sebagai berikut :

No.	MASUKAN / SARAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1	Semoga kedepan lebih banyak hal yang menunjang pemohon izin dalam menunggu giliran pelayanan, seperti minuman gratis, teh, dan kopi.	Sudah Ada
2	Semoga petugas pelayanan dapat lebih ramah, membantu, dan profesional.	1 Bulan
3	Semoga ada sistem / apk online agar permohonan rekomendasi undian bisa di urus dengan online (hemat waktu).	Sudah Ada
4	Agar lebih di tingkatkan lagi petugas loket untuk pelayanan.	1 Bulan
5	Petugas baru masih perlu di dampingi petugas senior, semoga kedepan petugas pelayanan lebih profesional.	1 Bulan
6	Agar pemohon izin dapat diberitahukan prosedur perizinan dan alurnya.	1 Bulan
7	Agar kedepannya petugas lebih ramah dan murah senyum.	1 Bulan
8	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.	1 Bulan
9	Pelayanan sudah baik, agar lebih ditingkatkan.	1 Bulan
10	Semoga ruang pelayanan dapat lebih adem dan nyaman dalam menunggu prosedur pelayanan.	1 Bulan
11	Semoga sarana toilet lebih lengkap dan lebih bersih lagi.	Sudah Ada

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil Survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada Semester II tahun 2022 adalah **91,75** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
3. Ketepatan Waktu Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
8. Penanganan Pengaduan, Sasaran dan Masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
9. Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
10. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Hasil penelitian/Survei mengenai IKM terhadap pelayanan perizinan pada Semester II tahun 2021 yang dilaksanakan pada bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan memperoleh nilai IKM **91,75**,

sehingga kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dalam kategori “**SANGAT BAIK**”.

B. Saran

Berbagai keluhan pelayanan perizinan masih sering terjadi dimasyarakat misalnya lama waktu penyelesaian izin, kurang transparan, profesionalisme front office, serta sulitnya prosedur. Dengan berlandaskan kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan berbagai upaya dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan, oleh karena itu Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dapat meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Penyelenggaraan PTSP Daerah juga mewujudkan layanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

LAMPIRAN

80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	2	3	4	4	3	3	2	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	2	3	4	4	3	3	2	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	2	3	4	4	3	3	2	3
99	3	2	3	4	4	3	3	2	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	2	3	4	4	3	3	2	3
104	3	2	3	4	4	3	3	2	3
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	2	3	4	4	3	3	2	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	2	3	2	3	3	3
109	4	3	3	4	4	3	3	4	4
110	4	3	3	4	4	3	3	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	2	3	4	4	3	3	2	3
114	4	4	3	2	3	2	3	3	3
115	3	2	3	4	4	3	3	2	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	2	3	4	4	3	3	2	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	2	3	4	4	3	3	2	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	2	3	2	3	3	3

123	4	4	3	2	3	2	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	2	3	2	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	3	4	4	4	3
131	4	4	3	2	3	2	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	2	3	2	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	2	3	4	4	3	3	2	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	2	3	2	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	3	2	3	2	3	3	3
148	4	4	3	2	3	2	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	2	3	2	3	3	3
152	4	4	3	2	3	2	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4
159	3	4	3	4	3	4	4	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	2	3	2	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	2	3	2	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	2	3	2	3	3	3

166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	2	3	4	4	3	3	2	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	2	3	4	4	3	3	2	3
174	3	2	3	4	4	3	3	2	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	2	3	4	4	3	3	2	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	2	3	4	4	3	3	2	3
187	3	2	3	4	4	3	3	2	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	4	4	4	3	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	2	3	4	4	3	3	2	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	2	3	4	4	3	3	2	3
194	3	2	3	4	4	3	3	2	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	2	3	4	4	3	3	2	3
198	3	2	3	4	4	3	3	2	3
199	3	2	3	4	4	3	3	2	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	3	2	3	2	3	3	3
203	4	4	3	2	3	2	3	3	3
204	4	4	3	2	3	2	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	2	3	2	3	3	3

295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	3	2	3	2	3	3	2
297	4	4	3	2	3	2	3	3	2
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	3	2	3	2	3	3	2
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	4	3	3	4	3	3	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	4	3	3	4	3	3	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	4	3	3	4	3	3	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	4	3	3	4	3	3	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	3	3	4	3	3	4	3	3	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	4	3	3	4	3	3	4

338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	4	3	3	4	3	3	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	3	4	3	3	4	3	3	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	4	3	3	4	3	3	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	4	3	3	4	3	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	4	3	3	4	3	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	4	3	3	4	3	3	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	3	4	3	4	3	4	4	4	3
371	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	1396	1374	1365	1328	1370	1326	1353	1361	1346
NRR per unsur	3,76	3,70	3,68	3,58	3,69	3,57	3,65	3,67	3,63
NRR tertimbang	0,42	0,41	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	0,41	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,67								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	91,75								

* Pelayanan DPMPTSP sebanyak 371 responden dengan nilai 91,75 (Sangat Baik)

147	4	4	3	2	3	2	3	3	3
148	4	4	3	2	3	2	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	2	3	2	3	3	3
152	4	4	3	2	3	2	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	2	3	2	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	2	3	2	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	2	3	2	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	2	3	4	4	3	3	2	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	2	3	4	4	3	3	2	3
174	3	2	3	4	4	3	3	2	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	2	3	4	4	3	3	2	3
187	3	2	3	4	4	3	3	2	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	2	3	4	4	3	3	2	3
194	3	2	3	4	4	3	3	2	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	2	3	4	4	3	3	2	3
198	3	2	3	4	4	3	3	2	3
199	3	2	3	4	4	3	3	2	3

250	3	3	4	3	3	4	3	3	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	4	3	3	4	3	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	4	3	3	4	3	3	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	4	3	3	4	3	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	3	2	3	2	3	3	2
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	3	2	3	2	3	3	2
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	3	2	3	2	3	3	2
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	3	2	3	2	3	3	2
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	3	2	3	2	3	3	2
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	3	2	3	2	3	3	2
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	3	2	3	2	3	3	2
297	4	4	3	2	3	2	3	3	2
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	3	2	3	2	3	3	2
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	4	3	3	4	3	3	4

362	3	3	4	3	3	4	3	3	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	1135	1118	1111	1073	1114	1078	1100	1108	1092
NRR per unsur	3,77	3,71	3,69	3,56	3,70	3,58	3,65	3,68	3,63
NRR tertimbang	0,42	0,41	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	0,41	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,67								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	91,75								

*** Untuk Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam sebanyak 301 responden dengan nilai 91,75 (Sangat Baik)**

Bidang : Perizinan Infrastruktur dan Sosial
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2022
Semester II

Nomor Urut	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
59	4	4	3	2	3	2	3	3	2
67	4	3	4	4	3	4	3	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	2	3	2	3	3	3
109	4	3	3	4	4	3	3	4	4
110	4	3	3	4	4	3	3	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	2	3	4	4	3	3	2	3
114	4	4	3	2	3	2	3	3	3
115	3	2	3	4	4	3	3	2	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	2	3	4	4	3	3	2	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	2	3	4	4	3	3	2	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	2	3	2	3	3	3
123	4	4	3	2	3	2	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	2	3	2	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4
159	3	4	3	4	3	4	4	4	3
181	3	2	3	4	4	3	3	2	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	4	4	4	3	4	4	4	4
191	3	2	3	4	4	3	3	2	3

200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	3	2	3	2	3	3	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	2	3	2	3	3	3
225	4	4	3	4	4	3	4	4	4
240	3	3	4	3	3	4	3	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	2	3	2	3	3	2
279	4	4	3	2	3	2	3	3	2
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	4	3	3	4	3	3	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	3	4	3	3	4	3	3	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	4	3	3	4	3	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	4	3	3	4	3	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	3	4	3	4	3	4	4	4	3
371	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	261	256	254	255	256	248	253	253	254
NRR per unsur	3,73	3,66	3,63	3,64	3,66	3,54	3,61	3,61	3,63
NRR tertimbang	0,41	0,41	0,40	0,40	0,41	0,39	0,40	0,40	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,62								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	90,50								

* Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 70 responden dengan nilai IKM 90,50 (Sangat Baik)

Bidang : Layanan Pengaduan dan Informasi
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2022
Semester II

U8									
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	1361
4	3	4	4	2	4	3	3	4	3,67
4	4	2	4	2	4	4	4	3	0,41
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,67
4	3	2	4	4	3	4	3	4	91,75
4	4	4	4	4	4	3	3	3	A
4	4	2	3	4	4	4	4	4	Sangat Baik
4	3	2	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	4	4	2	3	4	4	4	
4	3	4	2	4	4	4	4	3	
4	4	2	4	4	3	4	4	4	
4	3	2	3	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	2	4	2	4	4	4	4	
4	4	4	3	2	3	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	2	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	3	3	4	4	
4	4	2	4	2	4	4	4	3	
4	3	3	4	2	4	4	4	4	
4	4	2	4	4	3	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	2	4	2	3	3	4	3	
4	3	4	4	2	3	4	4	4	
4	4	2	4	2	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	

SKM Online

<https://simapan.kalselprov.go.id/skm/Survei.php>



Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat

PERHATIAN :

1. Tujuan Survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil Survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan IKM terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei tidak ada hubungannya dengan Pajak ataupun Politik

© 2022 DPMTSP KALIMANTAN SELATAN

1/11

Data Masyarakat (Responden)

Nomor Resi

Next Step

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil atau produk yang diberikan/Anda terima?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Standar Pelayanan tidak dipasang/dipublikasikan b) Tidak sesuai kelas pelayanan atau produk layanan yang diterima c) Tidak Transparan		
Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	1	Tidak Mampu
	2	Kurang Mampu
	3	Mampu
	4	Sangat Mampu dan Terampil
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Mampu Sesuai apakah dikarenakan : a) Petugas baru perlu didampingi petugas senior b) Masih ada yang tidak terampil (seperti menggunakan komputer, dll) c) Kemampuan petugas tidak merata		
Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
7. Bagaimana pendapat Anda tentang tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?	1	Tidak Sopan dan Ramah
	2	Kurang Sopan dan Ramah
	3	Sopan dan Ramah
	4	Sangat Sopan dan Ramah
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Cepat apakah dikarenakan : a) Masih ada yang judes, tidak sopan b) Kurang sabar melayani masyarakat c) Kurang senyum dan perhatian		
Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
8. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1	Tidak Ada
	2	Ada, tetapi Tidak Berfungsi
	3	Berfungsi Kurang Maksimal
	4	Dikelola dengan Baik
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Berfungsi apakah dikarenakan : a) Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu b) Tidak tahu kemana harus mengadu c) Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/tidak jelas		
Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
9. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini?	1	Buruk
	2	Cukup
	3	Baik
	4	Sangat Baik
Jika Pilihan Bapak/Ibu Cukup atau Buruk apakah dikarenakan : a) Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas b) AC tidak ada atau tidak berfungsi / ruangan panas c) Tempat parkir sempit d) Tempat sampah kurang e) Perlengkapan / peralatan tidak modern f) Toilet kotor / air mati g) Tidak ada fasilitas bacaan / playground anak		
Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat



Melayani dengan Amanah, Nyaman, Transparan,
Akuntabel, dan Profesional

Terimakasih atas partisipasi anda

Pendapat Masyarakat Tentang Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke Bawah 4. D1-D2-D3 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. Pimpinan Perusahaan 4. PNS/TNI/Polri 2. Manager/Wakil 5. Pelajar/Mahasiswa Manajemen 6. Lainnya.....(sebutkan) 3. Wiraswasta	
Jenis Layanan	Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan pada Sektor : I. Bidang Perizinan Ekonomi dan Sumberdaya Alam 01. Kelautan dan Perikanan 02. Kehutanan 03. Pertanian Sektor Perkebunan 04. Pertanian Sektor Perternakan 05. Perdagangan 06. Energi dan Sumber Daya Mineral 07. Perindustrian 08. Lingkungan 09. Pariwisata 10. Pertanahan II. Bidang Perizinan Sarana Perekonomian dan Sosial 11. Kesehatan 12. Sosial 13. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) 14. Perhubungan 15. Tenaga Kerja 16. Koperasi 17. Pendidikan 18. Penelitian 19. Kearsipan III. Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Data Informasi 20. Pengaduan dan Informasi	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (x) pada angka yang tersedia)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai

Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan :

- a) Banyak berkas yang diminta
- b) Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan
- c) Tidak Transparant

Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :

2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan?	1	Berbelit, Tidak Mudah
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah

Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Agak Mudah Sesuai apakah dikarenakan :

- a) Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit
- b) Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan
- c) Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas

Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat

Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Cepat apakah dikarenakan :

- a) Antrian lama
- b) Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal
- c) Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat

Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian / kewajiban biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang Anda terima?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis

Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan :

- a) Terdapat biaya tambahan
- b) Ketidakwaajan biaya
- c) Biaya yang tidak ditanggung mahal

Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :

Nilai Total Unsur Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Total Nilai Per-Indikator	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Kategori	Nilai Rata-rata Terimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	1369	3,76	Sangat Baik	0,42
2	Kemudahan Prosedur	1374	3,70	Sangat Baik	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	1365	3,68	Sangat Baik	0,41
4	Kawajaran Biaya/Tarif	1328	3,58	Sangat Baik	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1370	3,69	Sangat Baik	0,41
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	1326	3,57	Sangat Baik	0,40
7	Perilaku Pelaksana	1353	3,65	Sangat Baik	0,41
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1361	3,67	Sangat Baik	0,41
9	Sarana dan Prasarana	1346	3,63	Sangat Baik	0,40
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,67

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,76

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	88	264	24%
Sangat Sesuai	4	283	1132	76%
Jumlah		371	1396	100%

U2. Kemudahan Prosedur

3,70

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0%
Kurang Mudah	2	24	48	6%
Mudah	3	62	186	17%
Sangat Mudah	4	285	1140	77%
Jumlah		371	1374	100%

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,68

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0%
Kadang-kadang Tepat	2	0	0	0%
Banyak Tepatnya	3	119	357	32%
Selalu Tepat	4	252	1008	68%
Jumlah		371	1365	100%

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,58

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0%
Cukup Mahal	2	50	100	13%
Murah	3	56	168	15%
Gratis	4	265	1060	71%
Jumlah		371	1328	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,69

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	114	342	31%
Sangat Sesuai	4	257	1028	69%
Jumlah		371	1370	100%

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,57

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0%
Kurang mampu	2	50	100	13%
Mampu	3	58	174	16%
Sangat mampu dan Terampil	4	263	1052	71%
Jumlah		371	1326	100%

U7. Perilaku Pelaksana

3,65

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0%
Sopan dan Ramah	3	131	393	35%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	240	960	65%
Jumlah		371	1353	100%

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,67

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	24	48	6,47%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	75	225	20,22%
Dikelola dengan Baik	4	272	1088	73,32%
Jumlah		371	1361	100%

U9. Sarana dan Prasarana

3,63

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0%
Cukup	2	25	50	6,74%
Baik	3	88	264	23,72%
Sangat Baik	4	258	1032	69,54%
Jumlah		371	1346	100%