



Dinas
pmptsp Kalsel

2023

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SEMESTER I DAN II

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah kami Panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, karena dengan izin dan karuniaNya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I & II Tahun 2023 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Salah satu indikator pemerintahan yang baik (good governance) adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan agen pembangunan. Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai atau umpan balik terhadap semua bentuk penerapan kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Penyusunan dan pelaporan IKM merupakan salah satu kewajiban DPMPTSP untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon sebagaimana yang diamanatkan Permenpan RI No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan Hasil Survei IKM Terhadap DPMPTSP Semester I & II Tahun 2023 ini menyajikan data dan fakta tentang tanggapan masyarakat pemohon terhadap layanan yang diberikan dan disediakan oleh DPMPTSP, pada bulan Januari – Desember (semester I & II) ditahun 2023. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi DPMPTSP bagi upaya peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang. .

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 dilakukan secara online maupun offline (langsung) pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, yang diambil dari kuesioner online maupun offline (manual).

Demikian Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Provinsi Kalimantan Selatan dan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Banjarbaru, 30 Desember 2023
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.....	5
A. Latar Belakang	5
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	6
D. Manfaat Hasil	6
E. Ruang Lingkup	7
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	8
A. Metode Survei	8
B. Teknik Pengumpulan Data	12
C. Variabel Pengukuran IKM.....	12
D. Penyusunan IKM	13
BAB III. PROFIL RESPONDEN	18
A. Umur.....	18
B. Jenis Kelamin	18
C. Pendidikan Terakhir.....	19
D. Pekerjaan Utama.....	19
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROV.KALSEL	21
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	23
B. Hasil Survei Kualitatif.....	33
C. Rencana Tindak Lanjut.....	34
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	39

(LAMPIRAN-LAMPIRAN)

1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Kalsel.....	8
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	14
3. Tingkat Umur Responden.....	18
4. Jenis Kelamin Responden.....	18
5. Tingkat Pendidikan Responden	19
6. Jenis Pekerjaan Responden.....	19
7. Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-Rata Tertimbang IKM	21
8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	23
9. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	23
10. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	25
11. Tingkat Waktu Pelayanan.....	26
12. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	27
13. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	28
14. Tingkat Kompetensi Pelaksana	29
15. Tingkat Perilaku Pelaksana	30
16. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	31
17. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	32
18. Hasil Survei Kualitatif.....	33
19. Rencana Tindak Lanjut.....	35

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	24
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan	25
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	26
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	27
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	28
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana.....	29
7. Tingkat Perilaku Pelaksana.....	30
8. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32
9. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat berdasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang usaha masyarakat, pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

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 (SKM) 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 2023 akan dilaksanakan 2 kali dalam setahun. Semester I & II dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2023 sebanyak 1.109 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/pelaku usaha 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, dan sektor pariwisata; **Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial berupa** : Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, koperasi, pendidikan, penelitian, dan kerajinan ; **Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi berupa** : Layanan Konsultasi dan Pengaduan. Dari kedua bidang ini menangani sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) 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 Risiko Dan Nonperizinan Kepada Kepala 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	2	3	
1	BIDANG 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 Listrk 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.
2	BIDANG SOSIAL	1	Izin Pengumpulan Uang atau Barang;
		2	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah; dan
		3	Izin Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia.
3	BIDANG 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 Kelapa Sawit Di Kalimantan Selatan;
		3	Persetujuan Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas Pada Ruas Jalan Provinsi.
4	BIDANG 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).
5	BIDANG PARIWISATA	1	Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
		2	Rekomendasi Haji Khusus; dan
		3	Rekomendasi Umrah.
6	BIDANG PERTANIAN	1	Izin Pemasukan Bibit Ternak;

	SEKTOR PETERNAKAN	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
		14	Kesehatan Masyarakat Veteriner di daerah Provinsi;
		15	Izin Usaha Distributor Obat Hewan;
		16	Izin Pemasukan Hewan Peliharaan; dan
7	BIDANG KEHUTANAN	1	Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan Hasil Hutan;
		2	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas 6000 m3/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)
		15	Izin hasil hutan bukan kayu (HHBK)
8	BIDANG ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	1	Surat Izin Pengeboran Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP);
		2	Surat Izin Penggalan Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Mata Air;
		3	Surat Izin Penggalan Air Tanah dalam Daerah

			Provinsi (SIP) Sumur Gali;
		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 (IUPTLU);
		8	Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
		9	Rekom 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 Samopai 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;
		16	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Batuan;
		17	Surat Izin Penambangan Batuan;
		18	Izin Pertambangan Rakyat (IPR);
		19	Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Mineral Bukan Logam;
		20	Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
		21	Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Batuan;
		22	Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP) Untuk 1 (satu) Daerah Provinsi;
		23	Izin Usaha Pertambangan Untuk Penjualan Komoditas Mineral Bukan Logam;
		24	Izin Usaha Pertambangan Untuk Penjualan Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
		25	Izin Usaha Pertambangan Untuk Penjualan Komoditas Batuan;
		26	Penerbitan Perubahan Susunan Direksi dan/atau Pemegang Saham pada Pemegang Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi;
9	BIDANG PERINDUSTRIAN	1	Izin Perluasan Industri;
		2	Izin Usaha Kawasan Industri; dan
		3	Izin Perluasan Kawasan Industri.
10	BIDANG PERDAGANGAN	1	Rekomendasi penerbitan SIUP-MB bagi distributor; dan
		2	Surat Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya

			Pengecer Terdaftar, Pemeriksaan Sarana Distribusi Bahan Berbahaya, dan Pengawasan Distribusi, Pengemasan dan
11	BIDANG PENDIDIKAN	1	Izin Operasional Sekolah Menengah Kejuruan;
		2	Izin Operasional Sekolah Menengah Atas; dan
		3	Izin Operasional Pendidikan Khusus.
12	BIDANG KEARSIPAN	1	Izin Penggunaan Arsip yang Bersifat tertutup yang disimpan dilembaga Kearsipan Daerah Provinsi.
13	BIDANG 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, Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Informasi. 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 form kuesioner secara offline dan online yang terdapat pada aplikasi simapan 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 belummudah, 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 **456** orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari **2** bidang perizinan yaitu : Bidang Perizinan Produksi dan Industri dan Bidang Perizinan Infrastruktur dan sosial. Kemudian dari Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Informasi yang menangani

Layanan Konsultasi dan Pengaduan.

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di:

1. Di sekitar loket/front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SatuPintu Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Dilakukan Survei melalui Online (SIMAPAN).

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 hasilpenilaian 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: Nilai Indeks x 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	0.00 %
2	19-25	211	19.03 %
3	26-30	73	6.58 %
4	31-35	142	12.80 %
5	36-40	204	18.39 %
6	41-45	172	15.51 %
7	46-50	132	11.90 %
8	51-55	93	8.39 %
9	≥56	82	7.39 %
Jumlah		1.109	100

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 19 - 25 tahun yaitu sebanyak 211 orang dengan persentase 19.03%.

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 **1.109** 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 389 orang (85.31%) dan perempuan sebanyak 67 orang (14.69 %). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	838	75.56
2	Perempuan	271	24.44
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0
Jumlah		1.109	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 838 orang (75.56%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 15 orang berpendidikan setingkat SD/Madrasah, 10 orang berpendidikan Sekolah Menengah Tingkat Pertama (SLTP), 569 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 32 orang Setingkat Diploma (D1-D3), 451 orang Setingkat Sarjana (D IV - S-1), serta 32 orang berpendidikan setingkat Pascasarjana (S-2) Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	SD / MADRASAH	15	1.35 %
2	SLTP	10	0.90 %
3	SLTA	569	51.31 %
4	DIPLOMA	32	2.89 %
5	SARJANA	451	40.67 %
6	PASCASARJANA	32	2.89 %
7	Tidak mencantumkan	0	0
Jumlah		1.109	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat SLTA yaitu 569 orang atau 51.31 %.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	51	4.60 %
2.	PEGAWAI SWASTA	254	22.90 %
3.	WIRASWASTA / USAHAWAN	625	56.36 %
4.	PELAJAR / MAHASISWA	157	14.16 %
5.	LAINNYA	22	1.98 %
Jumlah		1.109	100

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Wiraswasta/Usahawan

sebanyak 625 orang (56.36%), Pegawai Swasta sebanyak 254 orang (22.90%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 157 (14.61%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 51 orang (4.60%), serta Lainnya (Tidak Mencantumkan pekerjaan) sebanyak 22 orang (1.98%). Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Wiraswasta/Usahawan.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 1.109 (seribu seratus sembilan) responden untuk kegiatan semester I dan II yang dilaksanakan bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2023. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dengan nilai konversi/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **“94.25”** berada pada kategori / nilai mutu pelayanan **“Sangat Baik” (pada interval 88,31-100,00)**, dari hasil 1.109 (seribu seratus sembilan) koresponden yang diwakili oleh 2 (dua) bidang perizinan yaitu: Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak **732** (tujuh ratus tiga puluh dua) responden dengan nilai IKM **97.75** (Sangat Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak **377** (tiga ratus tujuh puluh tujuh) responden dengan nilai IKM **90.25** (Sangat Baik), Bidang Pengaduan Kebijakan dan Informasi sebanyak **31** (tiga puluh satu) Responden dengan nilai IKM **88.53** (Sangat Baik).

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 II

No.	Indikator Pelayanan	Semester I dan II	
		Januari - Desember 2023	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	4169	0,41
2	Kemudahan Prosedur	4146	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	4105	0,41
4	Kewajaran Biaya/Tarif	4413	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4162	0,41
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	4239	0,42

No.	Indikator Pelayanan	Semester I dan II	
		Januari - Desember 2023	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
7	Perilaku Pelaksana	4192	0,42
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4359	0,43
9	Sarana dan Prasarana	4199	0,42
IKM		3.77	
Nilai Konversi IKM		94.25	
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	4169	SANGAT BAIK	0,41
2.	Kemudahan Prosedur	4146	SANGAT BAIK	0,41
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	4105	SANGAT BAIK	0,41
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	4413	SANGAT BAIK	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4162	SANGAT BAIK	0,41
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	4239	SANGAT BAIK	0,42
7.	Perilaku Pelaksana	4192	SANGAT BAIK	0,42
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4359	SANGAT BAIK	0,43
9.	Sarana dan Prasarana	4199	SANGAT BAIK	0,42

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

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

$$\underline{3.77 \times 25 = 94.25}$$

2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM **(94.25)** 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 (94.25)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (88,31–100,00).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

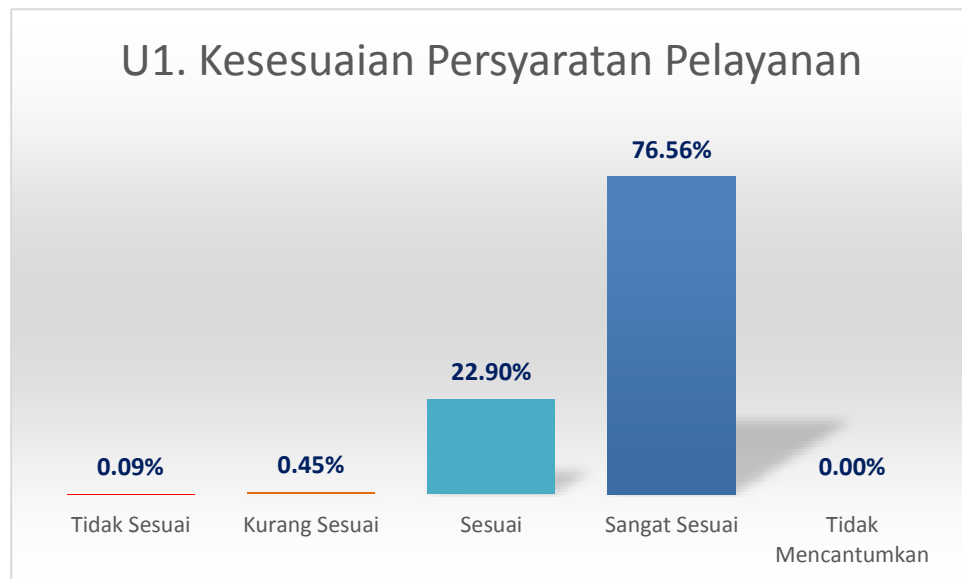
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	1	1	0,09%
Kurang Sesuai	2	5	10	0,45%
Sesuai	3	254	762	22,90%
Sangat Sesuai	4	849	3.396	76,56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.169	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 tidak sesuai sebanyak 1 orang dengan persentase 0.09%, kurang sesuai sebanyak 5 orang dengan persentase 0.45%, sesuai sebanyak 254 orang dengan persentase 22,90% dan jawaban sangat sesuai sebanyak 849 orang dengan persentase 76,56%. 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 849 orang responden adalah sangat sesuai.

2. **Prosedur Pelayanan**

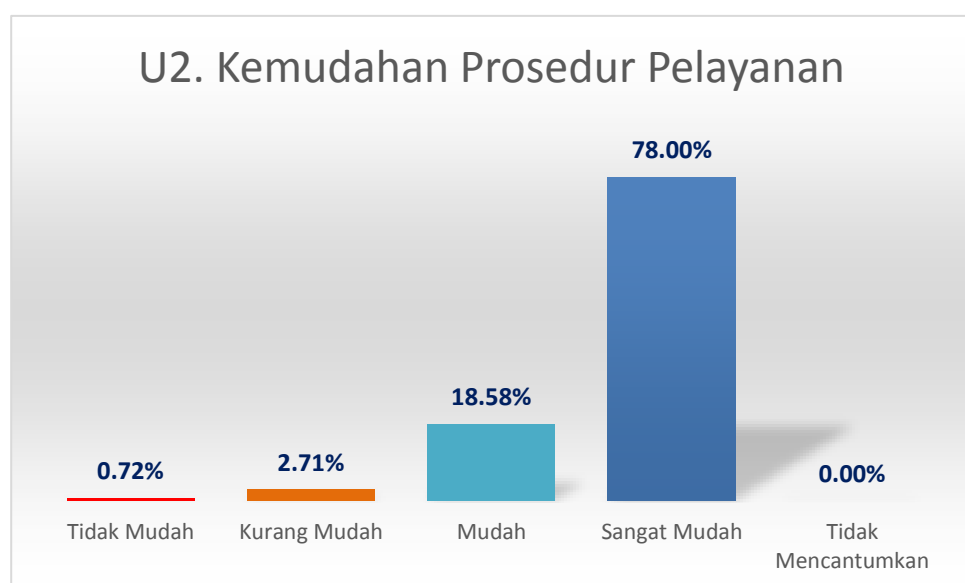
Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan prosedur yang diberikan. Dari hasil Survei yang dilakukan melalui **1.109** orang responden yang ditanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden **865** orang (78,00%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah dan sebanyak 206 orang responden (18,58%) menyatakan prosedur pelayanan mudah, dan sebanyak 30 orang responden (2,71%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah serta sebanyak 8 orang responden (0.72%) menyatakan prosedur pelayanan tidak 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	8	8	0,72%
Kurang Mudah	2	30	60	2,71%
Mudah	3	206	618	18,58%
Sangat Mudah	4	865	3.460	78,00%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		1.109	4.146	100

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



3. Ketepatan Waktu Pelayanan

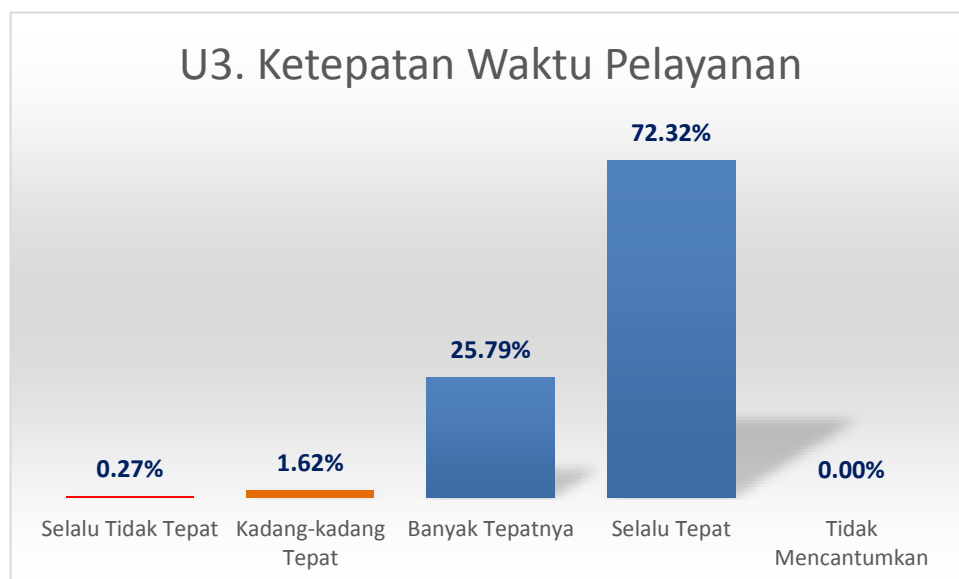
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan

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	3	3	0,27%
Kadang-kadang Tepat	2	18	36	1,62%
Banyak Tepatnya	3	286	858	25,79%
Selalu Tepat	4	802	3.208	72,32%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		1.109	4.105	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 Selalu Tidak Tepat oleh 3 orang responden dengan persentase 0,27%, Kadang-kadang Tepat oleh 18 orang dengan persentase 1.62%, banyak tepatnya oleh 286 orang dengan persentase 25,79% dan selalu tepat oleh 802 orang dengan persentase 72.32%. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **Tepat Waktu**.

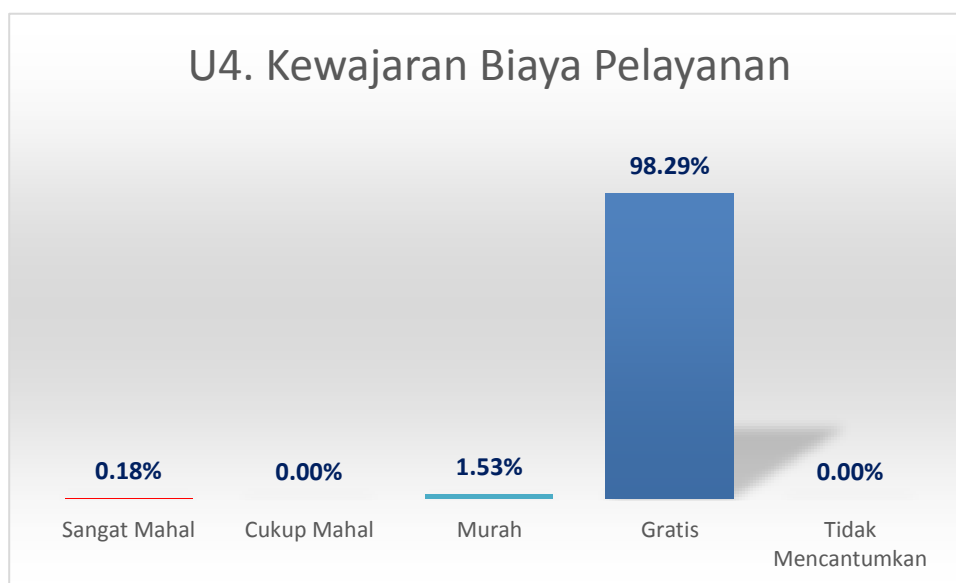
4. Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 1,090 orang responden (98,29%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis dan 17 orang responden (1,53%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah wajar atau murah. 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 **Gratis dan 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	2	2	0,18%
Cukup Mahal	2	0	0	0,00%
Murah	3	17	51	1,53%
Gratis	4	1.090	4.360	98,29%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.413	100

4. **Grafik Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.**



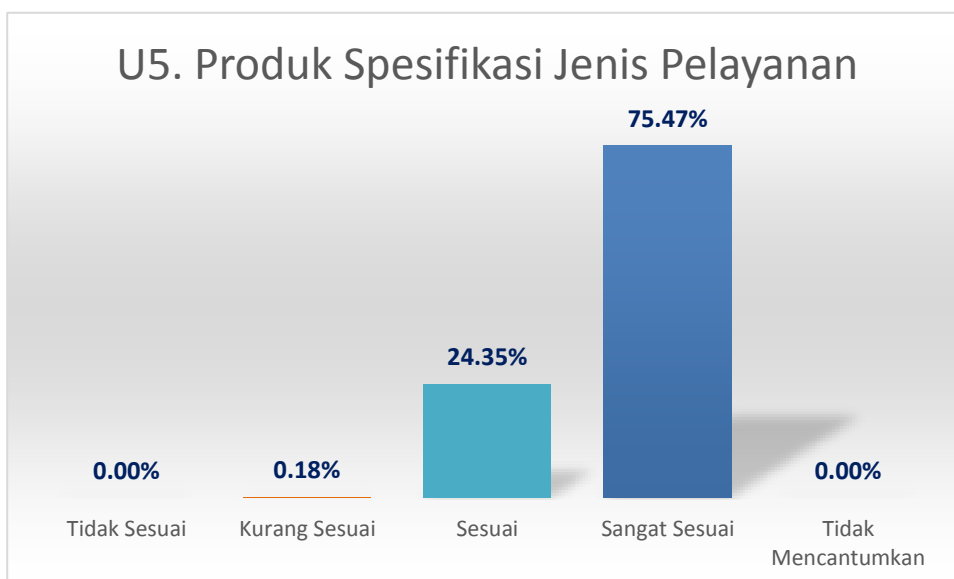
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 1.109 orang responden, sebanyak 837 orang (75,47%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai, 270 orang (24,35%) menyatakan sesuai, dan 2 orang (0,18%) menyatakan kurang sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sangat 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	0,00%
Kurang Sesuai	2	2	4	0,18%
Sesuai	3	270	810	24,35%
Sangat Sesuai	4	837	3.348	75,47%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.162	100

5. Grafik Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



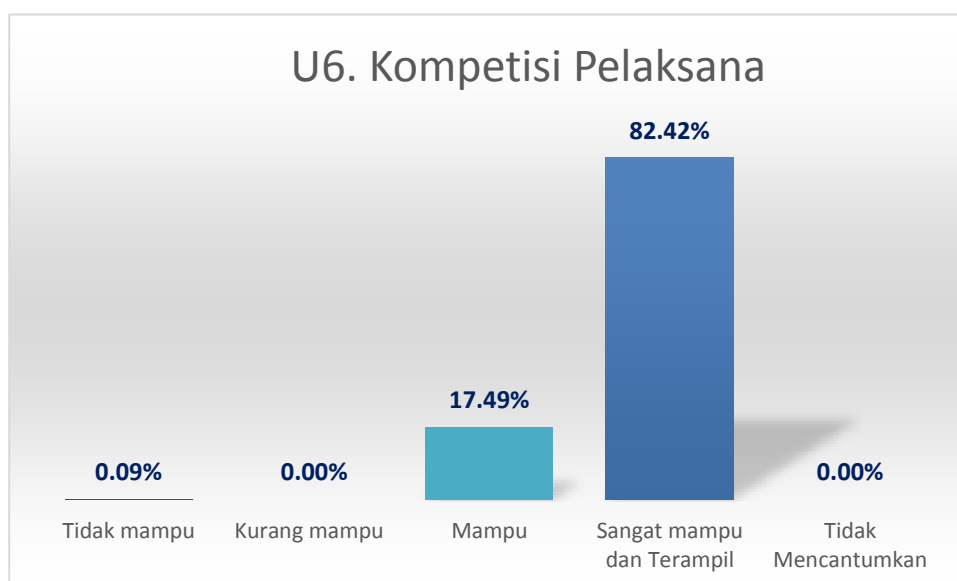
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 1.109 orang menyatakan mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 1 orang (0,09%) tidak mampu, 194 orang (17,49%) mampu, dan 914 orang (82,42%) berpendapat bahwa petugas sangat mampu dan terampil 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	1	1	0,09%
Kurang mampu	2	0	0	0,00%
Mampu	3	194	582	17,49%
Sangat mampu dan Terampil	4	914	3.656	82,42%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.239	100

6. Grafik Tingkat Kompetensi Pelaksana Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis, sebagai berikut :



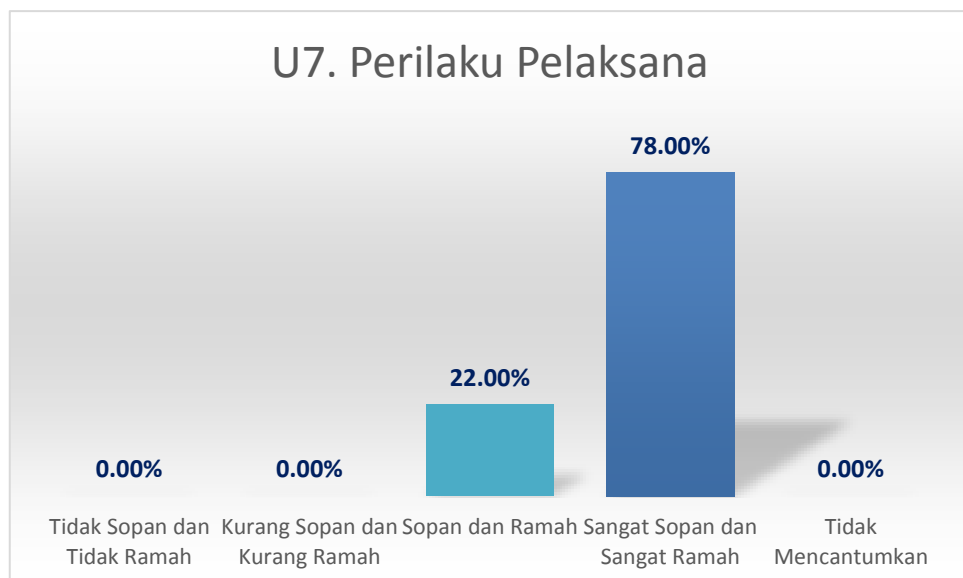
7. Perilaku Pelaksana

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	0,00%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0,00%
Sopan dan Ramah	3	244	732	22,00%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	865	3.460	78,00%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.192	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, 865 orang (78,00%) menyatakan bahwa petugas pelayanan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, 244 orang (22,00%) 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**.

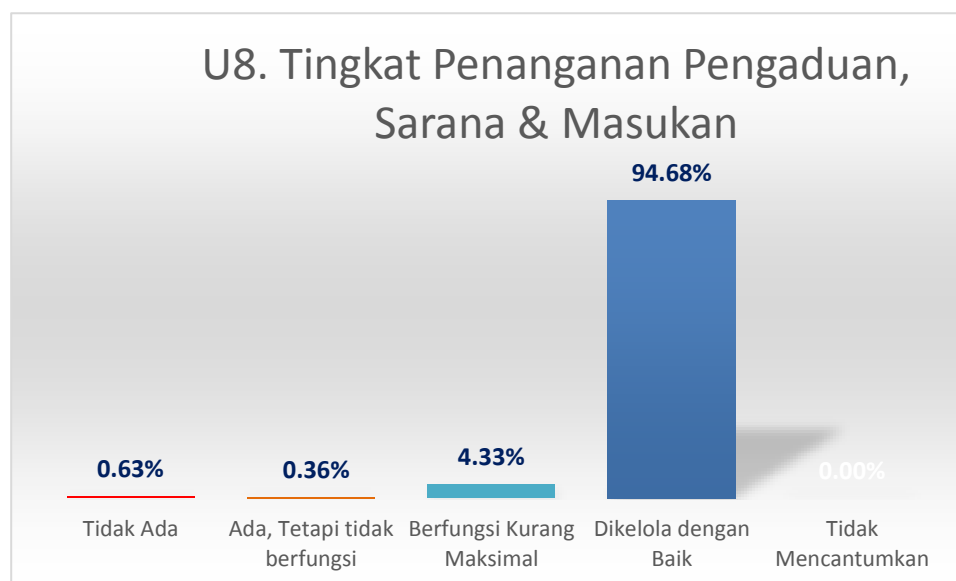
8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

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 1.050 orang (94,68%) menyatakan pelayanan pengaduan **dikelola dengan baik**, 48 orang (4,33%) menyatakan, **berfungsi kurang maksimal**, 4 orang (0,36%) menyatakan pelayanan Pengaduan **ada, tapi tidak berfungsi**, dan 7 orang (0,63%) menyatakan pelayanan pengaduan **tidak ada**. 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	7	7	0,63%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	4	8	0,36%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	48	144	4,33%
Dikelola dengan Baik	4	1050	4.200	94,68%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.359	100

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



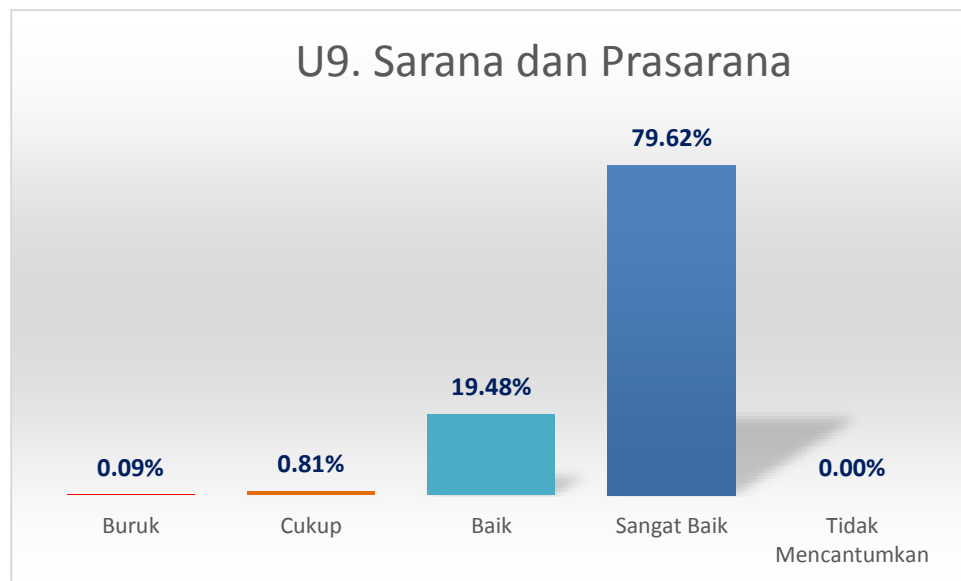
9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengelolaan 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	1	1	0,09%
Cukup	2	9	18	0,81%
Baik	3	216	648	19,48%
Sangat Baik	4	883	3.532	79,62%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.199	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 883 orang (79,62%) menyatakan Sangat Baik, 216 orang (19,48%) menyatakan Baik, 9 orang (0,81%) menyatakan Cukup, dan 1 orang (0,09%) menyatakan Buruk. 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	Dijelaskan Lebih Detail Kepada Masyarakat Yang Mengajukan Surat Perizinan, Langkah Demi Langkahnya, Sehingga Tidak Kebingungan Saat Proses Menunggu Surat Selesai.
2	Disarankan Untuk Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dalam Sehari Jika Memungkinkan
3	Front Office Tidak Boleh Kosong
4	Jangan Lupa 5 S
5	Kalau Bisa Baju Seragam
6	Kalau Untuk Mengurus Surat Izin Penelitian Mohon Untuk Persyaratannya Itu Ada Dipajang Di Akun Media Sosial PMPTSP
7	Karena Ada Kebijakan Baru Dan Mungkin Masih Banyak Mahasiswa/I Yang Belum Mengetahui Persyaratan. Akan Lebih Baik Secepatnya Disosialisasikan.
8	Lebih Ditingkatkan Lagi Dalam Penggunaan Fasilitas Yang Ada Pada Dinas Pmptsp

No.	Isi Saran
9	Pelayanan Sudah Sangat Baik Dan Ramah, Namun Mengurus Surat Harus Melalui Dua Instansi Yang Berbeda. Cukup Memakan Waktu, Saran Saya Untuk Menyediakan Layanan Yang Terintegrasi Hanya Dari Satu Lembaga
10	Pelayanannya Sudah Baik, Alangkah Baik Jika Perlengkapan Untuk Melayani Masyarakat Dipersiapkan (Jika Listrik Mati) Biar Tidak Ada Kendala Dalam Urusan. Kasian Masyarakat Yang Tinggalannya Jauh Keburu Habis Jam Kerja Cari Tempat Print Wkwkwk
11	Perbaiki Sarana Prasarana
12	Perbaiki Ceklist
13	Perlu Sarana Dan Prasarana Yang Lengkap
14	Petugas FO Harus Pakai Atribut Lengkap
15	Saran Agar Menyediakan Materai Agar Tidak Mencari Keluar
16	WC kurang Bersih dan tidak ada tisu
17	Saran Saya Untuk Yang Menunggu Antrian Bisa Diberikan Air Minum Gratis.
18	Semoga Jalur Birokrasinya Bisa Dipangkas. Mungkin Melalui Dinas Perijinan Saja, Jadi Cukup 1 Pintu Dan Lebih Mudah. Terlebih Lagi Jika Ada Layanan Online
19	Semoga Ke Depan hanya ada 1 Kantor Dinas Saja Yang Didatangi Untuk Mengurus Surat Ini, Supaya Satu Tujuan, Tetapi Semua Berkas Bisa Diinput Atau Diserahkan Tidak Ke Kantor A Terlebih Dahulu Baru B Dan C.
20	Semoga Semakin Banyak Inovasi-inovasi
21	Untuk Security Yang Jaga Dibagian depan Diharap Lebih Baik Lagi Dalam Meng-Guide Pemohon
22	Semoga Kedepannya diharapkan kebersihan toilet agar diperhatikan, untuk lantai didalam wc serta ketersediaannya tisu di dalam toilet dan di wastafel atau tempat pencucian tangan
23	Semoga pelayanan atau penerbitan surat rekomendasi lebih cepat atau paling lambat 2x24 jam, karena mau dikirim juga ke provinsi lain prasarana harus dilengkapi.
24	Untuk pelayanan izin PUB ini sangat baik. Saran untuk proses penerbitan izin kalau bisa di percepat lagi.
25	Kelengkapan dokumen pengajuan mungkin bisa soft copy
26	Gangguan pada sistem memperlambat selesainya izin saya semoga bisa diperbaiki
24	Mohon untuk mempercepat penyelesaian perizinan yang sudah lengkap dari perusahaan
28	Mohon diperbaiki, hal yang diperbolehkan dikosongkan dalam pengisian data
29	Pengisian yang terlalu banyak pada waktu online
30	Prasarana harus dilengkapi
31	Setelah mengajukan secara online sebaiknya secepatnya di proses agar tidak menunggu lama
32	Sinkronisasi dokumen fisik dengan file yg di upload agar lebih cepat
33	Aplikasi permohonan sudah bagus, namun kadang ada gangguan yang menyebabkan status permohonan lambat berubah (contoh yang pernah terjadi, informasinya ada persyaratan yang harus diperbaiki, namun status di pemohon masih "dalam masa asistensi")
34	Tingkatkan koordinasi dengan SKPD lain yang berhubungan dengan perizinan
35	Sebaiknya waktu penerbitan izin bisa lebih cepat 1X24 jam

C. Rencana Tindak Lanjut

Dari tanggapan-tanggapan terhadap angket/kuesioner yang tersebar bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan DPMPSTSP 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.	Isi Saran	Jawaban Bidang Terkait	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Dijelaskan Lebih Detail Kepada Masyarakat Yang Mengajukan Surat Perizinan, Langkah Demi Langkahnya, Sehingga Tidak Kebingungan Saat Proses Menunggu Surat Selesai.	Penjelasan lebih detail akan diberikan pada saat pengajuan izin	1 Hari
2	Disarankan Untuk Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dalam Sehari Jika Memungkinkan	Untuk Perizinan tertentu akan diberikan pelayanan dengan cepat apabila syarat Sudah Terpenuhi Contoh Nya SEJADI	1 Hri
3	Front Office Tidak Boleh Kosong	Akan di kordinasikan dengan Bidang Perizinan	1 Hari
4	Jangan Lupa 5 S	Akan diterapkan	1 Hari
5	Kalau Bisa Baju Seragam	Akan disediakan pada anggaran berikutnya	3 Bulan
6	Kalau Untuk Mengurus Surat Izin Penelitian Mohon Untuk Persyaratannya Itu Ada Dipajang Di Akun Media Sosial PMPTSP	Sudah Dilaksanakan pada Website	Tersedia
7	Karena Ada Kebijakan Baru Dan Mungkin Masih Banyak Mahasiswa/I Yang Belum Mengetahui Persyaratan. Akan Lebih Baik Secepatnya Disosialisasikan.	Osialisasi sudah dilaksanakan melalui Website dan Media Sosial	Tersedia
8	Lebih Ditingkatkan Lagi Dalam Penggunaan Fasilitas Yang Ada Pada Dinas Pmptsp	Akan diterapkan	1 Hari
9	Pelayanan Sudah Sangat Baik Dan Ramah, Namun Mengurus Surat Harus Melalui Dua Instansi Yang Berbeda. Cukup Memakan Waktu, Saran Saya Untuk Menyediakan Layanan Yang Terintegrasi Hanya Dari Satu Lembaga	Karena DPMPTSP Prov. Kalsel merupakan dinas administrasi, maka untuk urusan teknis harus melibatkan SKPD yang terkait dan sudah tertera pada SOP Perizinan DPMPTSP. (Batasan Kewenangan)	1 Hari
10	Pelayanannya Sudah Baik, Alangkah Baik Jika Perlengkapan Untuk Melayani Masyakat Dipersiapkan(Jika Listrik Mati) Biar Tidak Ada Kendala Dalam Urusan. Kasian Masyarat Yang Tinggalannya Jauh Keburu Habis Jam Kerja Cari Tempat Print Wkwkkw	Tersedia	Tersedia

No.	Isi Saran	Jawaban Bidang Terkait	Jangka Waktu Penyelesaian
11	Perbaiki Sarana Prasarana	Akan Selalu Ditingkatkan	1 hari
12	Perbaiki Ceklist	Akan ada perbaikan	1 hari
13	Perlu Sarana Dan Prasarana Yang Lengkap	Akan ditingkatkan	1 Hari
14	Petugas FO Harus Pakai Atribut Lengkap	Akan di koordinasikan dengan petugas FO	1 Hari
15	Saran Agar Menyediakan Materai Agar Tidak Mencari Keluar	Instansi tidak diperkenankan untuk jual beli Materai	1 Hari
16	WC kurang Bersih dan tidak ada tisu	Akan Dibenahi dan disiapkan	1 Hari
17	Saran Saya Untuk Yang Menunggu Antrian Bisa Diberikan Air Minum Gratis.	Tersedia	Tersedia
18	Semoga Jalur Birokrasinya Bisa Dipangkas. Mungkin Melalui Dinas Perijinan Saja, Jadi Cukup 1 Pintu Dan Lebih Mudah. Terlebih Lagi Jika Ada Layanan Online	Tersedia di Website	Tersedia
19	Semoga Ke Depan hanya Ada 1 Kantor Dinas Saja Yang Didatangi Untuk Mengurus Surat Ini, Supaya Satu Tujuan, Tetapi Semua Berkas Bisa Diinput Atau Diserahkan Tidak Ke Kantor A Terlebih Dahulu Baru B Dan C.	Karena DPMPTSP Prov. Kalsel merupakan dinas administrasi, maka untuk urusan teknis harus melibatkan SKPD yang terkait dan sudah tertera pada SOP Perizinan DPMPTSP. (Batasan Kewenangan) 0	1 Hari
20	Semoga Semakin Banyak Inovasi-inovasi	Akan diadakan lomba inovasi terbaru	Menunggu Hasil Lomba Inovasi
21	Untuk Security Yang Jaga Dibagian depan Diharap Lebih Baik Lagi Dalam Meng-Guide Pemohon	Akan dipenuhi	1 Hari
22	Semoga Kedepannya diharapkan kebersihan toilet agar diperhatikan, untuk lantai didalam wc serta ketersediaannya tisu di dalam toilet dan di westafel atau tempat pencucian tangan	Akan ditingkatkan lagi	1 Hari
23	Dijelaskan Lebih Detail Kepada Masyarakat Yang Mengajukan Surat Perizinan, Langkah Demi Langkahnya, Sehingga Tidak Kebingungan Saat Proses Menunggu Surat Selesai.	Penjelasan lebih detail akan diberikan pada saat pengajuan izin	1 Hari
24	Semoga pelayanan atau penerbitan surat rekomendasi lebih cepat atau paling lambat 2x24 jam, karena mau dikirim juga ke provinsi lain prasarana harus dilengkapi.	Disesuaikan berdasarkan SOP	Terlaksana
25	Untuk pelayanan izin PUB ini sangat baik.	Disesuaikan	Terlaksana

No.	Isi Saran	Jawaban Bidang Terkait	Jangka Waktu Penyelesaian
	Saran untuk proses penerbitan izin kalau bisa di percepat lagi.	berdasarkan SOP	
26	Kelengkapan dokumen pengajuan mungkin bisa soft copy	Pengajuan Secara Online, Soft Copy hanya pelengkapan apabila di perlukan	Terlaksana
27	Gangguan pada sistem memperlambat selesainya izin saya semoga bisa diperbaiki	Gangguan Sistem akan segera diatasi apabila terjadi di system PTSP, tetapi apabila gangguan sistem disebabkan oleh alam kami memohon maaf dan pengertiannya.	Segera
28	Mohon untuk mempercepat penyelesaian perizinan yang sudah lengkap dari perusahaan	Disesuaikan berdasarkan SOP	Terlaksana
29	Mohon diperbaiki, hal yang diperbolehkan dikosongkan dalam pengisian data	Data yang di isi berdasarkan Persyaratan pengajuan Izin	Terlaksana
30	Pengisian yang terlalu banyak pada waktu online	Disesuaikan berdasarkan SOP	Terlaksana
31	Prasarana harus dilengkapi	Kami akan terus berusaha memberikan pelayanan terbaik	Terlaksana
32	Setelah mengajukan secara online sebaiknya secepatnya di proses agar tidak menunggu lama	Disesuaikan berdasarkan SOP	Terlaksana
34	Sinkronisasi dokumen fisik dengan file yg di upload agar lebih cepat	Disesuaikan berdasarkan SOP	Terlaksana
35	Aplikasi permohonan sudah bagus, namun kadang ada gangguan yang menyebabkan status permohonan lambat berubah (contoh yang pernah terjadi, informasinya ada persyaratan yang harus diperbaiki, namun status di pemohon masih "dalam masa asistensi)	Gangguan Sistem akan segera diatasi apabila terjadi di system PTSP, tetapi apabila gangguan sistem disebabkan oleh alam kami memohon maaf dan pengertiannya.	Segera
36	Tingkatkan koordinasi dengan SKPD lain yang berhubungan dengan perizinan	Koordinasi selalu dilaksanakan dengan SKPD terkait	Terlaksana
37	Sebaiknya waktu penerbitan izin bisa lebih cepat 1X24 jam	Disesuaikan berdasarkan SOP	Terlaksana

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 I dan II tahun 2023 adalah **94,25** 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 I dan II tahun 2023 yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan

memperoleh nilai IKM **94,25**, 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 pelayanan perizinan, 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, berintegrasi, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

L A M P I R A N

Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023
Semester I dan II

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	3	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	3	4	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	3	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	3	4	4	4	3
87	3	4	3	4	4	4	3	4	3
88	3	2	2	4	3	3	3	2	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	4	3	4	4	1	4
91	3	3	2	4	3	3	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	3	4	4	1	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	4	4	3	3	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	3	4	3	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
125	3	3	4	4	3	3	3	4	3
126	3	4	4	4	3	3	3	4	4
127	4	3	3	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	3	2	3	4	3	3	3	4	3
130	3	4	3	4	3	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	4	3	4	3
132	3	2	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	4	4	4	4	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	3	2	3	4	4	4	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	4	4	3	3	3	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3
146	3	4	4	4	3	4	4	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	2	3	4	3	3	4	4	4
151	2	1	3	4	4	3	3	4	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	2	3	4	3	3	3	1	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	3	4	3	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	4	4	4	3
175	3	2	3	4	3	4	3	4	3
176	3	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	2	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	4	4	3	4	3
188	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	4	4	3	3	3	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	4	3	4	3	4	3	4	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	3	4	4	4	4	3	4	4
233	3	3	3	4	3	3	3	4	3
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	4	4	4	4	4	3	3	4	3
236	3	2	4	4	3	4	4	4	4
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4
238	3	2	3	3	3	3	3	3	3
239	3	4	3	4	4	4	4	4	4
240	2	1	1	4	3	3	3	3	2
241	2	1	4	4	3	3	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	4	3	3	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	2	3	4	3	3	3	4	3
248	4	4	4	4	3	4	4	4	4
249	3	3	3	3	4	4	4	3	3
250	3	1	3	4	3	3	3	3	3
251	3	4	3	4	3	4	4	4	4
252	4	4	3	4	4	3	4	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	4	4	3	3	3	4	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	4	3	4	4	4	3	4	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	3	4	3	3	4	4	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	2	4	4	4	4	4	4	4
306	3	1	1	1	2	1	3	1	1
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	3	4	3	4	3	3	3	4	3
311	3	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	3	4	4	3	3	3	4	4
314	3	4	3	4	4	4	4	4	4
315	3	4	4	4	3	4	3	4	3
316	3	4	4	4	3	4	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	3	3	3	4	3	3	3	3	3
385	4	3	3	4	3	3	3	4	3
386	3	3	3	4	3	3	3	4	3
387	3	4	4	4	3	3	3	4	3
388	3	3	3	4	4	3	3	4	3
389	3	3	3	4	3	3	3	4	3
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	3	4	4	4	4
395	4	4	3	4	4	4	4	4	4
396	3	4	4	4	3	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	3	4	4	4	4	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	3	4	3	4	3	4	3	4	3
459	3	3	3	4	3	4	4	4	3
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	3	3	3	4	3	4	3	4	3
462	3	3	3	4	3	3	3	3	3
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	3	4	4	4	4	4	4	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	4	4	4	4	4	4	4	4	4
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	4	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4
708	3	3	3	4	3	3	3	4	3
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	3	4	4	3	3	4	3
711	4	4	4	4	4	4	4	4	4
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	3	4	3	4	4	4	3	4	3
714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	4	4	4	4	4	4	4	4	4
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	4	4	4	4	4	4	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
724	4	4	4	4	4	4	4	4	4
725	4	4	4	4	3	4	3	4	3
726	3	3	3	4	3	4	3	4	4
727	3	3	3	4	3	4	3	4	3
728	3	3	3	4	3	4	3	4	4
729	3	3	3	4	4	3	4	4	3
730	3	3	4	4	3	3	3	4	3
731	3	3	4	4	3	4	3	4	3
732	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
797	4	4	4	4	4	4	4	4	4
798	4	4	4	4	4	4	4	4	4
799	4	4	4	4	4	4	4	4	4
800	4	4	4	4	4	4	4	4	4
801	4	4	4	4	4	4	4	4	4
802	4	4	4	4	4	4	4	4	4
803	4	4	4	4	4	4	4	4	4
804	4	4	4	4	3	4	4	4	4
805	4	4	4	4	4	4	4	4	4
806	4	3	3	4	4	4	4	4	4
807	4	4	4	4	4	4	4	4	4
808	4	4	4	4	4	4	4	4	4
809	4	4	4	4	4	4	4	4	4
810	4	4	3	4	4	4	3	3	4
811	4	4	3	4	4	4	3	3	4
812	4	4	4	4	4	4	4	4	4
813	3	4	3	4	4	3	4	4	4
814	4	3	3	4	3	4	3	4	4
815	4	4	4	4	4	4	4	4	4
816	4	4	3	4	3	4	3	3	4
817	4	4	4	4	4	4	4	4	4
818	4	4	3	4	4	4	3	3	4
819	4	4	4	4	4	4	4	4	4
820	4	4	4	4	4	4	4	4	4
821	4	4	4	4	4	4	4	4	4
822	4	4	4	4	4	4	4	4	4
823	4	4	4	4	4	4	4	4	4
824	4	4	4	4	4	4	4	4	4
825	4	4	4	4	3	4	3	4	4
826	4	4	4	4	4	4	4	4	4
827	3	3	3	4	3	3	3	4	3
828	4	3	4	3	4	4	4	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
893	4	4	3	4	4	4	4	3	4
894	4	4	4	4	4	4	4	4	4
895	4	3	4	4	4	4	4	4	4
896	3	3	3	4	3	3	3	4	3
897	3	3	3	4	3	3	3	3	3
898	4	4	3	4	4	4	4	4	4
899	4	4	4	4	4	4	4	4	4
900	4	4	3	4	4	4	4	4	4
901	4	3	3	4	4	3	3	4	3
902	4	4	3	4	4	4	4	3	4
903	4	4	3	4	4	4	4	4	4
904	4	4	4	4	4	4	4	4	4
905	4	4	4	4	4	4	4	4	4
906	4	4	4	4	4	4	4	4	4
907	4	4	4	4	4	4	4	4	4
908	4	4	4	4	3	4	4	4	4
909	4	4	4	4	4	4	4	4	4
910	4	4	4	4	4	4	4	4	4
911	4	4	4	4	4	4	4	4	4
912	4	3	3	4	3	4	3	4	4
913	4	4	3	4	4	3	4	4	4
914	4	4	4	4	4	4	4	4	4
915	4	4	4	4	4	4	4	4	4
916	3	3	3	4	3	3	3	3	3
917	4	4	4	4	4	4	4	4	4
918	3	3	2	4	3	3	3	3	4
919	4	4	4	4	4	4	4	4	4
920	4	3	4	4	3	3	4	4	4
921	3	3	2	4	3	3	3	3	4
922	4	4	4	4	4	4	4	4	4
923	4	4	3	4	4	4	4	4	4
924	3	3	3	4	3	3	3	4	2

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
957	4	4	4	4	4	4	4	4	4
958	4	4	4	4	4	4	4	4	4
959	3	3	3	4	3	4	4	4	3
960	4	4	4	4	4	4	4	4	4
961	4	3	4	4	4	4	4	4	3
962	3	4	4	4	4	4	4	4	4
963	3	3	3	4	3	3	3	4	3
964	4	4	3	4	3	4	4	4	4
965	4	4	4	4	4	4	4	4	4
966	4	4	4	4	4	4	4	4	4
967	4	4	4	4	4	4	4	4	4
968	3	4	3	4	4	3	3	3	3
969	3	3	3	3	3	3	3	3	3
970	3	3	3	4	3	3	3	3	3
971	4	4	4	4	4	4	4	4	4
972	4	4	4	4	4	4	4	4	4
973	3	3	3	4	3	4	4	4	4
974	4	4	4	4	4	4	4	4	4
975	3	4	3	4	3	4	4	4	4
976	4	4	4	4	4	4	4	4	4
977	3	3	3	4	3	3	3	4	3
978	4	4	4	4	4	4	4	4	4
979	3	4	3	4	4	4	4	4	4
980	3	4	4	4	3	4	4	4	4
981	4	4	4	4	4	4	4	4	4
982	4	4	4	4	4	4	4	4	4
983	4	3	4	4	3	4	4	4	4
984	4	3	3	4	4	4	4	4	4
985	4	4	4	4	4	4	4	4	4
986	3	4	3	4	3	3	3	4	3
987	3	3	3	4	3	3	3	4	3
988	4	3	3	4	4	4	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
989	4	4	4	4	4	4	4	4	4
990	3	3	3	4	4	3	3	4	3
991	4	4	3	4	4	3	3	4	3
992	4	3	4	4	4	4	4	4	4
993	4	3	3	4	4	4	4	4	4
994	3	3	3	4	4	3	3	4	3
995	3	3	3	4	3	3	3	4	4
996	4	4	4	4	4	4	4	4	4
997	4	4	4	4	4	4	4	4	4
998	4	4	4	4	4	4	4	4	4
999	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1000	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1001	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1002	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1003	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1004	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1005	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1006	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1007	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1008	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1009	3	2	2	4	3	3	3	2	2
1010	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1011	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1012	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1013	3	2	3	4	3	3	4	4	4
1014	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1015	3	4	3	4	3	3	3	3	3
1016	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1017	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1018	3	4	3	4	3	3	3	3	3
1019	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1020	4	4	3	4	4	4	4	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1085	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1086	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1087	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1088	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1089	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1090	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1091	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1092	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1093	4	3	3	4	3	4	4	4	4
1094	3	2	3	4	3	3	3	4	3
1095	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1096	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1097	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1098	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1099	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1105	4	3	3	4	4	4	3	3	3
1106	3	4	3	4	3	3	3	3	4
1107	3	4	3	4	3	3	3	3	4
1108	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1109	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	4169	4146	4105	4413	4162	4239	4192	4359	4199
NRR per unsur	3,76	3,74	3,70	3,98	3,75	3,82	3,78	3,93	3,79
NRR tertimbang	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42
*) Jumlah NRR tertimbang	3,77								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	94,25								

* Pelayanan DPMPTSP sebanyak 1.109 responden dengan nilai 94,25 (Sangat Baik)

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	3	4	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
602	3	3	3	4	3	3	3	3	3
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	3	3	2	4	3	3	3	3	4
605	4	4	4	4	4	4	4	4	4
606	4	3	4	4	3	3	4	4	4
607	3	3	2	4	3	3	3	3	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	3	3	3	4	3	3	3	4	2
610	3	3	3	4	4	3	3	4	3
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	4	4	4	4	4	4	4	4	4
614	4	4	4	4	4	4	4	4	4
615	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	4	4	4	4	4	4	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	4	4	3	4	3	3	3	4	3
619	4	4	4	4	4	4	4	4	4
620	3	2	2	4	3	3	3	3	3
621	3	2	3	4	3	3	3	4	3
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	3	3	4	4	4	3	4	3
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	4	4	4	4	4	4	4	4	4
626	4	4	4	4	4	4	4	4	4
627	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	3	4	3	4	3	4	4	4	4
629	3	3	3	4	3	4	4	4	4
630	3	2	3	4	3	3	3	4	3
631	4	4	3	4	4	4	4	4	4
632	4	4	3	4	4	4	4	4	4
633	4	3	2	4	4	3	3	3	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
667	4	4	4	4	4	4	4	4	4
668	4	4	4	4	4	4	4	4	4
669	4	4	4	4	4	4	4	4	4
670	4	4	4	4	4	4	4	4	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	4	4	4	4	4	4	4	4	4
674	3	3	3	4	3	3	3	4	3
675	3	3	3	4	3	3	3	4	3
676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	3	2	2	4	3	3	3	2	2
678	4	4	3	4	4	4	4	4	4
679	3	3	3	4	3	3	4	4	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	3	2	3	4	3	3	4	4	4
682	4	4	4	4	4	4	4	4	4
683	3	4	3	4	3	3	3	3	3
684	4	4	4	4	4	4	4	4	4
685	4	4	4	4	4	4	4	4	4
686	3	4	3	4	3	3	3	3	3
687	3	3	3	4	3	3	3	4	3
689	4	4	3	4	4	4	4	4	4
690	3	3	3	4	3	3	3	3	3
691	3	3	3	4	3	3	3	3	3
692	3	3	3	4	3	4	3	4	3
693	4	4	4	4	4	4	4	4	4
694	4	3	3	4	3	3	3	4	3
695	4	4	3	4	4	4	3	4	4
696	3	3	3	4	3	3	3	4	3
697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
698	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699	3	4	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
700	4	4	4	4	4	4	4	4	4
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	4	4	4	4	4	4	4	4	4
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	4	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4
708	4	4	4	4	4	4	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	3	3	3	4	3	3	3	3	3
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	3	4	3	4	3	4	4	4	4
715	3	3	3	4	3	3	3	4	3
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	4	4	4	4	4	4	4	4	4
719	3	3	3	4	4	3	3	4	3
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	4	4	4	4	4	4	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
724	4	4	4	4	4	4	4	4	4
725	4	4	3	4	4	4	4	4	4
726	4	4	4	4	4	4	4	4	4
727	3	3	3	4	3	4	3	4	3
728	3	3	2	4	3	4	3	4	3
729	4	4	4	4	4	4	4	4	4
730	4	4	4	4	4	4	4	4	4
731	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
732	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	2852	2849	2824	2921	2845	2868	2852	2899	2857
NRR per unsur	3,90	3,89	3,86	3,99	3,89	3,92	3,90	3,96	3,90
NRR tertimbang	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,43	0,44	0,43
*) Jumlah NRR tertimbang	3,91								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	97,75								

*** Untuk Bidang Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam sebanyak 732 responden dengan nilai 97,75 (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 2023
Semester I dan Semester II

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	4	4	3
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	4	4	3	4	3	4	4	4	3
28	3	4	3	4	4	4	3	4	3
29	3	2	2	4	3	3	3	2	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	3	4	4	1	4
32	3	3	2	4	3	3	3	4	3
33	3	4	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	4	4	3	4	4	1	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	3	4	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	4	4	3	3	3	4	3
46	3	4	4	4	3	3	3	4	4
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	2	3	4	3	3	3	4	3
50	3	4	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	3	2	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	3	2	3	4	4	4	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	3	3	3	4	4
62	3	4	3	4	3	3	4	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
63	3	4	4	4	3	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	3	4	3	3	4	4	4
66	2	1	3	4	4	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	2	3	4	3	3	3	1	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	4	3	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	4	4	4	3
73	3	2	3	4	3	4	3	4	3
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	2	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	4	4	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	4	3	3	4	4
81	3	2	3	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	3
90	3	3	2	4	3	3	3	4	3
91	3	2	2	4	3	3	3	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	3	3	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4
98	3	2	4	4	3	3	4	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	2	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	4	4	4	1	4	4	4	4	4
105	3	3	4	4	3	3	3	4	4
106	3	4	3	4	3	4	3	4	3
107	4	3	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	4	4	4	4	4	3	3	4	3
111	3	2	4	4	3	4	4	4	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	2	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	3	4	4	4	4	4	4
115	2	1	1	4	3	3	3	3	2
116	2	1	4	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	4	3	3	4	4	4	4	4	4
119	3	2	3	4	3	3	3	4	3
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	3	3	3	3	4	4	4	3	3
122	3	1	3	4	3	3	3	3	3
123	3	4	3	4	3	4	4	4	4
124	4	4	3	4	4	3	4	4	4
125	3	2	4	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	4	4	3	4	4
127	3	4	3	4	3	4	3	4	3
128	4	3	3	4	3	4	3	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4
132	4	3	3	4	3	3	3	4	4
133	4	4	3	4	4	4	4	4	4
134	4	3	3	4	3	4	4	4	3
135	4	3	3	4	3	4	3	4	4
136	3	3	4	4	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	3	4	4	4	3	4	3
139	3	3	3	4	3	3	4	4	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	2	4	4	4	4	4	4	4
145	3	1	1	1	2	1	3	1	1
146	3	4	3	4	3	3	3	4	3
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	4	4	3	3	3	4	4
150	3	4	3	4	4	4	4	4	4
151	3	4	4	4	3	4	3	4	3
152	3	4	4	4	3	4	3	4	3
153	4	3	3	4	3	4	4	4	4
154	3	3	3	4	4	3	3	4	3
155	1	1	2	4	3	3	4	1	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	3	4	4	4	3	4	3
160	3	4	3	4	3	4	4	4	4
161	3	3	4	4	3	4	4	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
162	3	4	4	4	4	3	4	4	4
163	4	3	4	4	3	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	2	2	4	3	3	3	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	3	2	3	4	3	3	3	4	3
168	3	4	4	4	3	3	3	4	3
169	3	4	3	4	3	4	4	4	3
170	3	2	3	4	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4	4	4	3	4	3
172	3	4	4	4	4	3	4	4	4
173	3	3	3	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	4	4	4	4	4	4
175	3	4	3	4	3	3	4	4	3
176	3	2	3	4	3	3	3	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	4	3	4	3
179	3	3	2	4	4	4	3	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	3	4	4	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	4	4	4
184	4	3	3	4	3	4	3	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	3	4	3	4	3
188	3	3	3	3	3	3	3	4	3
189	4	4	4	4	3	3	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	4	3	4	4	3	4	4	4	4
193	4	4	4	3	4	4	4	4	4
194	2	1	2	3	3	3	3	2	2

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
195	3	4	3	4	3	4	3	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	4	3	3	4	3	3	3	4	3
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	3	4	4	4	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	4	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	4	4	4	4	3	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	4	3	4	4	4	4
206	4	4	3	4	4	4	4	4	3
207	3	4	4	4	3	3	3	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	4	3	4	3	3	3	4	4
211	3	3	3	4	3	3	4	4	4
212	3	4	3	4	3	4	3	4	3
213	3	3	3	4	3	4	4	4	3
214	3	3	3	4	3	4	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	4	3	3	4	3	4	4	4	3
219	3	4	4	4	3	4	4	4	3
220	3	3	3	4	3	3	4	4	3
221	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	3	4	4	4	3	3	3	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
228	3	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	4	3	4	4	4	4
230	3	4	3	4	4	3	4	4	4
231	4	4	3	4	3	4	4	4	4
232	4	4	3	4	3	3	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	4	3	3	4	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3
236	3	2	2	3	3	3	4	3	2
237	3	4	4	4	3	4	3	1	4
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	4	4	4	4	3	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	4	3	4	3	4	3	4	3
242	4	4	3	4	3	4	4	4	4
243	4	4	3	4	3	4	3	1	4
244	3	4	3	4	3	3	3	4	3
245	3	3	4	4	3	4	3	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	4	4	3	4	4	3	3	4	3
249	3	4	3	4	4	4	3	4	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	4	3	4	4	4	3
253	3	4	3	4	3	4	3	4	4
254	3	4	3	4	3	3	4	4	2
255	3	3	3	4	3	4	3	4	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	3	4	4	3	4	3	4	3
259	4	4	3	4	3	4	3	4	3
260	4	4	4	4	3	4	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
261	4	4	3	4	3	4	3	4	3
262	4	4	3	4	4	4	3	4	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	3	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	3	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	3	4	4	4	4	3	4	3
275	4	3	4	4	4	4	3	4	3
276	4	3	4	4	4	3	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	3
278	4	3	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	3	4	3	4	3	4	3
280	4	4	4	4	3	4	3	4	4
281	4	4	3	4	4	4	3	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	3	4	4	4	3	4	4
284	3	4	3	4	3	4	4	4	3
285	4	3	3	4	3	3	4	4	4
286	3	3	3	4	4	4	4	4	3
287	4	4	3	4	4	3	4	4	4
288	4	3	4	4	4	4	3	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	2	3	4	3	3	3	2	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	4	4	4	4	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
294	4	3	3	4	3	4	4	4	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	3	4	4	3	4	3	4	4
297	3	4	3	4	3	4	3	4	4
298	4	4	4	4	4	4	3	4	4
299	3	4	3	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	3	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	3	3	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	3	4	4	4	3	3	4
319	4	4	3	4	4	4	3	3	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	4	3	4	4	3	4	4	4
322	4	3	3	4	3	4	3	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	3	4	3	4	3	3	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	3	4	4	4	3	3	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
327	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	3	4	3	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	3	3	4	3	3	3	4	3
336	4	3	4	3	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	3	3	4	3	4	4	4	4
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	3	3	2	4	3	3	3	3	3
341	3	4	3	4	4	3	4	4	3
342	4	4	3	4	4	4	4	4	4
343	4	3	3	4	4	3	3	4	3
344	4	4	3	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	3	3	3	4	3	4	4	4	3
347	4	3	4	4	4	4	4	4	3
348	3	4	3	4	4	4	4	4	4
349	3	4	4	4	3	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	3	4	4	3	4	4	4	4
352	4	3	3	4	4	4	4	4	4
353	3	4	3	4	3	3	3	4	3
354	4	3	3	4	4	4	3	4	3
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	3	3	4	4	3	3	4	3
357	4	4	3	4	4	3	3	4	3
358	4	3	4	4	4	4	4	4	4
359	4	3	3	4	4	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
360	3	3	3	4	4	3	3	4	3
361	3	3	3	4	3	3	3	4	4
362	3	3	3	4	3	3	4	4	3
363	3	3	2	4	3	3	3	4	3
364	3	2	3	3	3	3	3	4	2
365	3	2	3	3	3	4	3	4	3
366	4	3	3	4	4	4	4	4	4
367	3	3	3	4	4	4	4	4	4
368	3	3	3	4	3	4	4	4	4
369	4	4	3	4	3	4	3	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	3	3	3	4	4
372	3	3	4	4	3	4	4	4	3
373	4	4	4	4	4	3	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	3	3	4	4	4	3	3	3
377	3	4	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	1321	1301	1285	1496	1321	1375	1344	1464	1346
NRR per unsur	3,50	3,45	3,41	3,97	3,50	3,65	3,56	3,88	3,57
NRR tertimbang	0,39	0,38	0,38	0,44	0,39	0,41	0,40	0,43	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,61								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	90,25								

* Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 377 responden dengan nilai IKM 90,25 (Sangat Baik)

SKM Online

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

Bidang : Pengaduan, Kebijakan dan Informasi

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023
Semester I dan II**

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	3	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	3	4	3	2	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	4	3	4	3	4	4	4	3
11	4	4	3	4	4	4	3	2	3
12	3	4	4	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	4	4	3	2	3
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	4	3	3	4	3	4	3	4	3
16	3	3	4	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	3	4	3	3	3
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4
19	4	3	4	2	3	4	3	4	3
20	4	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	3	4	4	3	3	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	2	3	4	2	3	3
24	3	3	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	4	4	3	3	4	3	3
26	3	4	3	4	4	3	3	3	4
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3
28	4	3	4	3	3	4	4	3	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
29	3	4	3	4	4	4	3	4	3
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai per Unsur	108	110	109	117	108	113	106	109	108
NRR per unsur	3,48	3,55	3,52	3,77	3,48	3,65	3,42	3,52	3,48
NRR tertimbang	0,39	0,39	0,39	0,42	0,39	0,41	0,38	0,39	0,39
*) Jumlah NRR tertimbang	3,54								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	88,53								

*** Untuk Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Informasi sebanyak 31 responden dengan nilai IKM 88,53 (Sangat Baik)**



Kuisisioner 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

1/11

Data Masyarakat (Responden)

Normor 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 :		

Terimakasih atas partisipasi anda

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat



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

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) Ketidakwajaran 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	4169	3,76	Sangat Baik	0,41
2	Kemudahan Prosedur	4146	3,74	Sangat Baik	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	4105	3,70	Sangat Baik	0,41
4	Kawajaran Biaya/Tarif	4413	3,98	Sangat Baik	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4162	3,75	Sangat Baik	0,41
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	4239	3,82	Sangat Baik	0,42
7	Perilaku Pelaksana	4192	3,78	Sangat Baik	0,42
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	4359	3,93	Sangat Baik	0,43
9	Sarana dan Prasarana	4199	3,79	Sangat Baik	0,42
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,77

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,76

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	1	1	0,09%
Kurang Sesuai	2	5	10	0,45%
Sesuai	3	254	762	22,90%
Sangat Sesuai	4	849	3.396	76,56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.169	100

U2. Kemudahan Prosedur

3,74

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	8	8	0,72%
Kurang Mudah	2	30	60	2,71%
Mudah	3	206	618	18,58%
Sangat Mudah	4	865	3.460	78,00%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		1.109	4.146	100

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,70

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	3	3	0,27%
Kadang-kadang Tepat	2	18	36	1,62%
Banyak Tepatnya	3	286	858	25,79%
Selalu Tepat	4	802	3.208	72,32%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		1.109	4.105	100%

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,98

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	2	2	0,18%
Cukup Mahal	2	0	0	0,00%
Murah	3	17	51	1,53%
Gratis	4	1.090	4.360	98,29%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.413	100

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,75

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0,00%
Kurang Sesuai	2	2	4	0,18%
Sesuai	3	270	810	24,35%
Sangat Sesuai	4	837	3.348	75,47%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.162	100

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,82

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	1	1	0,09%
Kurang mampu	2	0	0	0,00%
Mampu	3	194	582	17,49%
Sangat mampu dan Terampil	4	914	3.656	82,42%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.239	100

U7. Perilaku Pelaksana

3,78

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0,00%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0,00%
Sopan dan Ramah	3	244	732	22,00%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	865	3.460	78,00%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.192	100

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,93

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	7	7	0,63%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	4	8	0,36%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	48	144	4,33%
Dikelola dengan Baik	4	1050	4.200	94,68%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	4.359	100

U9. Sarana dan Prasarana

3,79

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	1	1	0,09%
Cukup	2	9	18	0,81%
Baik	3	216	648	19,48%
Sangat Baik	4	883	3.532	79,62%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		1.109	2494	100



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
SEMESTER I dan II

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN			
JUMLAH	:	1.109	ORANG
JENIS			
KELAMIN			
LAKI-LAKI	:	838	ORANG
PEREMPUAN	:	271	ORANG
PENDIDIKAN			
SD	:	15	ORANG
SLTP	:	10	ORANG
SLTA	:	569	ORANG
D-III	:	32	ORANG
S-1	:	451	ORANG
S-2	:	32	ORANG
PERIODE SURVEI			
1 JANUARI 2023 s/d 31 DESEMBER 2023			

NILAI IKM

94,25

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