



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I TAHUN 2020

Survei pendapat masyarakat mengenai
pengalaman dalam memperoleh pelayanan di
Dinas PMPTSP Prov. Kalsel

NONO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji Syukur Kami Panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena izin dan karunianya jualah Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I (satu) Tahun 2020 telah diselesaikan dengan baik.

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

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

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

Pelaksanaan Survei dan laporan ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kalsel dan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan. Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Banjarbaru, Juli 2020
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan,

Ir. H. NAFARIN, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19620513 198903 1 011

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Manfaat Hasil.....	2
E. Ruang Lingkup.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	10
C. Variabel Pengukuran IKM.....	10
D. Penyusunan IKM	12
BAB III. PROFIL RESPONDEN	16
A. Umur	16
B. Jenis Kelamin.....	16
C. Pendidikan Terakhir.....	17
D. Pekerjaan Utama	17
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROV.KALSEL.....	19
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	21
B. Hasil Survei Kualitatif	31
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran	33

(LAMPIRAN-LAMPIRAN)

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Kalsel.....	4
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	14
3. Tingkat Umur Responden.....	16
4. Jenis Kelamin Responden.....	16
5. Tingkat Pendidikan Responden	17
6. Jenis Pekerjaan Responden.....	17
7. Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-Rata Tertimbang IKM	19
8. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM.....	20
9. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	20
10. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	21
11. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	22
12. Tingkat Waktu Pelayanan.....	23
13. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	25
14. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	26
15. Tingkat Kompetensi Pelaksana.....	27
16. Tingkat Perilaku Pelaksana.....	28
17. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	29
18. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	30

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	21
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan	23
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	24
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	25
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	26
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana.....	27
7. Tingkat Perilaku Pelaksana.....	28
8. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	29
9. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

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

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei IKM dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2020 akan dilaksanakan 1 kali setiap semester. Semester I dilaksanakan bulan Januari sampai dengan Juni 2020 sebanyak 201 kuesioner.

D. Manfaat Hasil

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

1. Mengetahui perhitungan IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru;

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

E. Ruang Lingkup

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/investor pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan **Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA berupa:** Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor perkebunan, pertanian sektor peternakan, perdagangan, perindustrian, energi dan sumber daya mineral, sektor pariwisata serta lingkungan dan pertanahan; **Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial berupa:** Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, kesehatan, tenaga kerja, koperasi, pendidikan, penelitian, dan kerasipan. Dari kedua bidang ini menangani sebanyak 136 (seratus tiga puluh enam) jenis perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table sesuai dengan Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 188.44/034/KUM/2020 tentang Pelimpahan Kewenangan (Delegasi) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sebagai berikut berikut:

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

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	KELAUTAN DAN PERIKANAN	1	Izin Lokasi Ruang Laut di Luar Minyak Bumi dan Gas;
		2	Izin Pengelolaan Perairan Pesisir;
		3	Surat Izin Usaha Perikanan Tangkap (SIUP) 5-30 GT;
		4	Surat Izin Penangkapan Ikan Pukat Cincin (SIPI) 5-30 GT;
		5	Surat Izin Penangkapan Ikan Jaring Insang (SIPI) 5-30 GT;
		6	Surat Izin Penangkapan Ikan Pukat Kantong (SIPI) 5-30 GT;
		7	Surat Izin Penangkapan Ikan Alat Tangkap Lain (SIPI) 5-30 GT;

		8	Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) 5-30 GT;
		9	Surat Izin Kapal Andon (SIPI Andon) bagi Kapal dari Luar Kalimantan Selatan;
		10	Izin Usaha Pembudidayaan Ikan Air Tawar (Kolam) Lintas Kab/Kota dengan Luas Lebih dari 0,75 Ha untuk Pembenihan dan Luas Lebih dari 2 Ha untuk Pembesaran;
		11	Izin Usaha Pembudidayaan Air Payau (Tambak) Lintas Kab/Kota dengan Luas Lebih dari 0,5 Ha untuk Pembenihan dan Luas Lebih dari 5 Ha untuk Pembesaran;
		12	Izin Usaha Pembudidayaan Air Laut (Ikan Laut dan Rumput Laut) Lintas Kab/Kota dengan Luas Lebih dari 0,5 Ha untuk Pembenihan dan Luas Lebih dari 2 Ha untuk Pembesaran;
		13	Izin Usaha Budidaya Ikan di Perairan Umum (Karamba, Jala Apung, dll);
		14	Izin Usaha Pemasaran Ikan Lintas Kab/Kota; dan
		15	Izin Usaha Pengolahan Hasil Perikanan Lintas Kab/Kota.
2	KEHUTANAN	1	Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan Hasil Hutan;
		2	Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUI-PHHK) dengan Kapasitas kurang dari 6.000 m ³ ;
		3	Izin Perluasan Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IPHHK) dengan Kapasitas kurang dari 6.000 m ³ /tahun;
		4	Izin Pindah Lokasi, Perubahan dan Penggantian Nama Penanggungjawab Indusri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi kurang dari 6000 m ³ ;
		5	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas 6000 m ³ /tahun atau lebih;
		6	Rekomendasi Penerbitan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan;
		7	Izin Pembuatan Koridor;
		8	Izin Penggunaan Koridor
		9	Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan;
		10	Rekomendasi Perubahan Fungsi Tukar Menukar Kawasan Hutan;
		11	Rekomendasi Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
		12	Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
		13	Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
		14	Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
		15	Izin Pengesahan IURKT Hutan Produksi pada Hutan Alam dan Hutan Tanaman; dan
		16	Izin Tempat Penampungan Kayu Tetdaftar Kayu Bulat (TPT KB).

3	PERTANIAN SEKTOR PERKEBUNAN	1	Izin Usaha Perkebunan (IUP);
		2	Izin Usaha Budidaya (IUP-B);
		3	Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUP-P);
		4	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUB-B);
		5	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan unruk Penerbitan Izin usaha Pembangunan Pabrik (IUP-P);
		6	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Perkebunan (IUP-P); dan
		7	Izin Usaha Produksi Benih Perkebunan dan Persetujuan Diversifikasi Usaha.
4	PERTANIAN SEKTOR PETERNAKAN	1	Izin Pemasukan Bibit Ternak;
		2	Izin Pengeluaran Bibit Ternak;
		3	Rekomendasi Pemasukan Ternak Ruminansia dan Babi;
		4	Rekomendasi Pengeluaran Ternak Ruminansia dan Babi;
		5	Rekomendasi Pemasukan Produk Hewan;
		6	Rekomendasi Pengeluaran Produk Hewan;
		7	Izin Pemasukan Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
		8	Izin Pengeluaran Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
		9	Rekomendasi Pendaftaran Pakan Ternak;
		10	Izin Pemasukan Obat Hewan;
		11	Izin Pengeluaran Obat Hewan;
		12	Izin Usaha Obat Hewan;
		13	Izin Pembangunan Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner di daerah Provinsi;
		14	Izin Usaha Distributor Obat Hewan;
		15	Izin Pemasukan Hewan Peliharaan; dan
		16	Izin Pengeluaran Hewan Peliharaan;
5	KESEHATAN	1	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas B;
		2	Izin Operasional dan Penetapan Kelas Rumah Sakit Kelas B;
		3	Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT);
		4	Sertifikat Distribusi Cabang Penyalur Alat Kesehatan;
		5	Sertifikat Distribusi Cabang Pedagang Besar Farmasi;
		6	Sertifikat Produksi Kosmetika; dan
		7	Izin Pest Control Pengendalian Vektor dan Penyakit.

6	PERDAGANGAN	1	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol Toko Bebas Bea;
		2	Rekomendasi penerbitan SIUP-MB bagi distributor; dan
		3	Surat Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya Pengecer Tedaftar, Pemeriksaan Sarana Disribusi Bahan Berbahaya, dan Pengawasan Distribusi, Pengemasan dan Pelabelan Bahan Berbahaya di tingkat Daerah Provinsi;
7	ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	1	Penerbitan Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Komoditas Mineral Bukan Logam dan Batuan dalam 1 (satu) daerah Provinsi dan Wilayah Laut sampai dengan 12 mil;
		2	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral bukan Logam dan Batuan;
		3	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral bukan Logam dan Batubara;
		4	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Logam dan Batuan;
		5	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Logam dan Batubara;
		6	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Pengolahan dan/atau Pemurnian yang Komoditas Tambangnya berasal dari 1 (satu) Daerah Provinsi yang sama Termasuk Wilayah Laut sampai dengan 12 Mil;
		7	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Pengangkutan dan Penjualan yang Komoditas Tambangnya berasal dari 1 (satu) Daerah Provinsi yang sama Termasuk Wilayah Laut sampai dengan 12 Mil;
		8	Izin Pertambangan Rakyat dalam Wilayah Pertambangan Rakyat;
		9	Penerbitan Perubahan Susunan Direksi dan/atau Pemegang Saham pada Pemegang Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi;
		10	Izin Usaha Jasa Pertambangan dalam 1 (satu) Daerah Provinsi dan Wilayah Laut sampai dengan 12 Mil;
		11	Surat Izin Pengeboran Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP);
		12	Surat Izin Penggalian Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Mata Air;
		13	Surat Izin Penggalian Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Sumur Gali/Pantek;
		14	Surat Izin Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIPA);
		15	Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Tanah (SIPPAT);
		16	Surat Izin Juru Bor (SIJB);
		17	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum (UIPTL);
		18	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum Sementara;

		19	Izin Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Sendiri/Izin Operasi (IO);
		20	Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
		21	Rekomendasi Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum; dan
		22	Izin Usaha Niaga Bahan Bakar Nabati (Biofuel) sebagai Bahan Bakar lain dengan Kapasitas Penyediaan Sampai Dengan 10.000 (Sepuluh Ribu) Ton per tahun.
8	SOSIAL	1	Izin Pengumpulan Uang atau Barang;
		2	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah; dan
		3	Izin Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia.
9	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)	1	Izin Penggalian dan Penanaman Kabel Serat Optik untuk Jaringan Komunikasi pada Ruas Jalan Provinsi;
		2	Izin Penggalian dan Pemasangan Pipa Transmisi Air Baku PDAM pada Ruas Jalan Provinsi;
		3	Izin Penggalian dan Pemasangan Kabel Listrik Bawah Tanah (NYFGIJY) untuk Keperluan Iklan/Promosi pada Ruas Jalan Provinsi;
		4	Izin Penggalian dan Pemasangan Tiang Listrik dan Telekomunikasi;
		5	Izin Pemanfaatan Air Permukaan (SIPA) pada Wilayah Sungai yang menjadi Kewenangan Provinsi
		6	Izin Penggalian dan Penanaman Pipa Instalasi Pengelolaan Air Limbah
		7	Izin Pembelokan Sungai (khusus bidang pertambangan, dan lain-lain)
		8	Izin/Dispensasi <i>Crossing</i> Jalan Nasional untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalsel, dan
		9	Izin Pembangunan Under Pass dan Over Pass pada Ruas Jalan Provinsi.
10	PERHUBUNGAN	1	Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas pada Ruas Jalan Provinsi;
		2	Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek Antar Kota dalam Provinsi (AKDP);
		3	Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP);
		4	Izin Insidental Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dengan Terminal Asal/Tujuan Tipe B;
		5	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, dengan rincian sebagai berikut;

	a	Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Taksi yang Wilayah Operasi Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	b	Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Antar Jemput yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	c	Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Permukiman yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	d	Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Karyawan yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	e	Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	f	Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Taksi yang Wilayah Operasi Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	g	Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Antar Jemput Yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	h	Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Permukiman Yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	i	Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Karyawan Yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	j	Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (satu) Kab/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
	6	Izin Usaha Bongkar Muat Barang;
	7	Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi;
	8	Izin Usaha Angkutan Laut Antar Kab/Kota dalam Provinsi;
	9	Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat;
	10	Izin Usaha Depo Peti Kemas;
	11	Izin Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan;
	12	Izin Usaha Penyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Terkait Angkutan Laut;
	13	Izin Usaha Tally Mandiri;
	14	Izin Trayek Angkutan Sungai dan Danau Antar Kab/Kota dalam Provinsi;

		15	Rekomendasi Kesesuaian Rencana Lokasi Terminal Khusus (Tersus) dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi dan Kab/Kota;
		16	Izin Penggunaan Jalan Nasional dan Provinsi untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalimantan Selatan.
11	PARIWISATA	1	Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
		2	Rekomendasi Haji Khusus; dan
		3	Rekomendasi Umrah
12	TENAGA KERJA	1	Izin Pendirian/Perpanjangan Kantor Cabang PPTKIS (Perusahaan Pengguna Tenaga Kerja Indonesia Swasta);
		2	Izin Penyelenggaraan Pemagangan Keluar Negeri;
		3	Rekomendasi Penyelenggaraan Pameran Bursa Kerja;
		4	Pengesahan Peraturan Perusahaan; dan
		5	Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama.
13	PERINDUSTRIAN	1	Izin Usaha Industri;
		2	Izin Perluasan Industri;
		3	Izin Usaha Kawasan Industri; dan
		4	Izin Perluasan Kawasan Industri.
14	PENDIDIKAN	1	Izin Operasional Sekolah Menengah Kejuruan;
		2	Izin Sekolah Menengah Atas; dan
		3	Izin Operasional Pendidikan Khusus.
15	KOPERASI	1	Izin Usaha Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi; dan
		2	Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam untuk kopersai dengan wilayah keanggotaan lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi.
16	LINGKUNGAN	1	Izin Lingkungan; dan
		2	Izin Pengumpulan Limbah B3 Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.
17	PENELITIAN	1	Surat Keterangan Penelitian Bagi Instansi Pemerintah
18	PERTANAHAN	1	Izin Lokasi Lintas Daerah kabupaten /kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.
19	KEARSIPAN	1	Izin Penggunaan Arsip yang Bersifat Tertutup yang Disimpan di Lembaga Kearsipan Daerah Provinsi

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. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah Segala Sesuatu yan 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

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 Surveior 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/investors merupakan alat pengukurnya.

2. Penyiapan Bahan Kuesioner

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

Bagian Kuesioner

Bagian dari kuesioner dibagi atas tiga bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia/umur, jenis kelamin, pendidikan pekerjaan dan jenis layanan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah/pengumpul data, berisi data pencacah. (apabila kuesioner dilakukan oleh satpam, bagian ini mungkin bisa tidak terisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

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

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

• Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebesar 201 orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari 2 bidang perizinan yaitu : bidang perizinan Produksi dan Industri dan bidang perizinan Infrastruktur dan sosial.

• Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di:

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

5. Metode Pengolahan Data

• Nilai Rata-rata Terimbang

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

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

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

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

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

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

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

• Penghitungan IKM

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
2	19-25	17	8,45
3	26-30	19	9,45
4	31-35	36	17,91
5	36-40	46	22,90
6	41-45	36	17,91
7	46-50	30	14,93
8	51-55	13	6,46
9	≥56	4	1,99
Jumlah		201	100,00

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 36-40 tahun yaitu sebanyak 46 orang dengan persentase 22,90% dan minoritas responden berada di tingkat ≥56 tahun yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase 1,99%.

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 201 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 162 orang (80,6%) dan perempuan sebanyak 39 orang (19,4%). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	162	80,6
2	Perempuan	39	19,4
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0,00
Jumlah		201	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 162 orang (80,6%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 9 orang berpendidikan Pascasarjana (S-2) keatas, 97 berpendidikan setingkat Sarjana (D4-S1), 19 orang berpendidikan Diploma (D1-D2-D3), 71 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas, 4 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, dan 1 orang berpendidikan Sekolah Dasar kebawah. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	SD ke bawah	1	0,5
2	SLTP	4	2
3	SLTA	71	35,3
4	D1-D2-D3	19	9,5
5	D4-S1	97	48,2
6	S2 ke Atas	9	4,5
7	Tidak mencantumkan	0	0,00
Jumlah		201	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat Sarjana yaitu 97 orang atau 48,2%.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	Pegawai Swasta	124	61,68
2.	Wiraswasta	58	28,86
3.	PNS/TNI/Polri	9	4,48
4.	Pelajar/Mahasiswa/dll	10	4,98
Jumlah		201	100,00

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pegawai Swasta sebanyak 124

orang (61,68%), Wiraswasta sebanyak 58 orang (28,86%), PNS/TNI/Polri sebanyak 9 orang (4,48%), serta Pelajar/Mahasiswa/dll sebanyak 10 orang (4,98%). Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Pegawai Swasta.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 201 (dua ratus satu) bundel angket untuk kegiatan semester I yang dilaksanakan bulan Januari s.d Juni 2020. Berdasarkan Survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dengan nilai konversi/IKM sebesar **“86,77”** berada pada kategori/ nilai mutu pelayanan **“Baik” (pada interval 76,61-88,30)**, dari hasil 201 (dua ratus satu) koresponden diwakili oleh 2 (dua) bidang yaitu: Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak 177 responden dengan nilai 86,68 (Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak 24 responden dengan nilai IKM 91,20 (Sangat Baik), untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran data analisa hasil Survei.

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

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

No.	Indikator Pelayanan	Semester I	
		Januari-Juni 2020	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	652	0,36
2	Kemudahan Prosedur	678	0,37
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	683	0,38
4	Kewajaran Biaya/Tarif	706	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	706	0,39
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	698	0,39
7	Perilaku Pelaksana	709	0,39
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	761	0,42
9	Sarana dan Prasarana	686	0,38

IKM	3.47
Nilai Konversi IKM	86,77
Nilai Mutu Pelayanan	“B”
Kinerja Unit Pelayanan	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	652	3,24	Baik
2.	Kemudahan Prosedur	678	3,37	Sangat Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	683	3,40	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	706	3,51	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	706	3,51	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	698	3,47	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	709	3,53	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	761	3,79	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	686	3,41	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar.
 $3,471 \times 25 = 86,77$
2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM (**86,77**) 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 **Baik (86,77)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (76,61-88,30).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

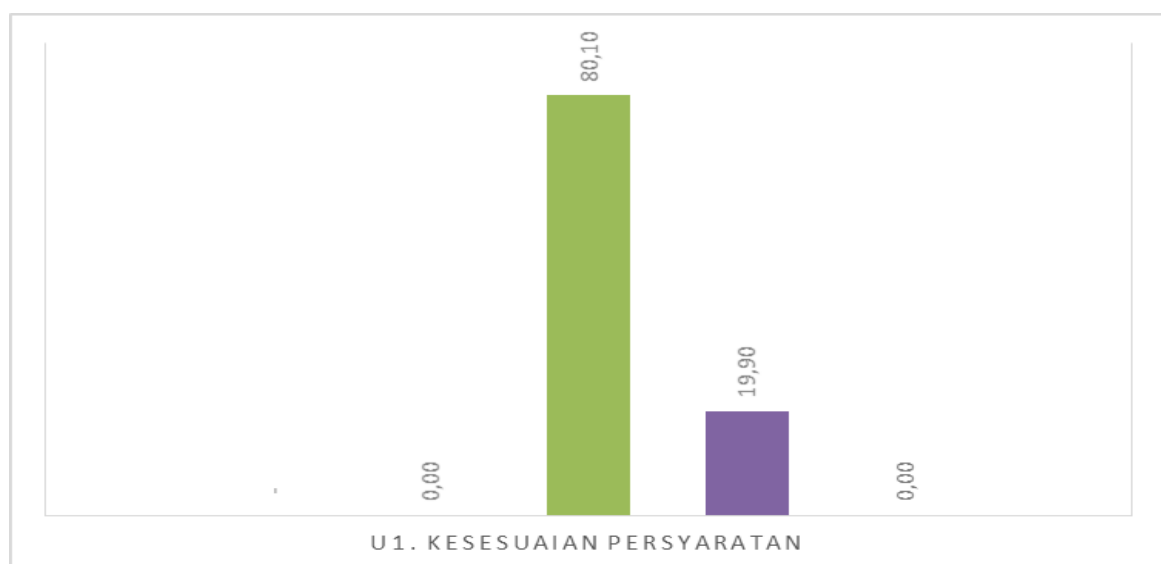
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
Sesuai	3	161	483	80,10
Sangat Sesuai	4	40	160	19,90
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	643	100

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



dengan persentase 80,10 % dan jawaban sangat sesuai sebanyak 40 orang dengan

persentase 19,90 %. 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 adalah sesuai.

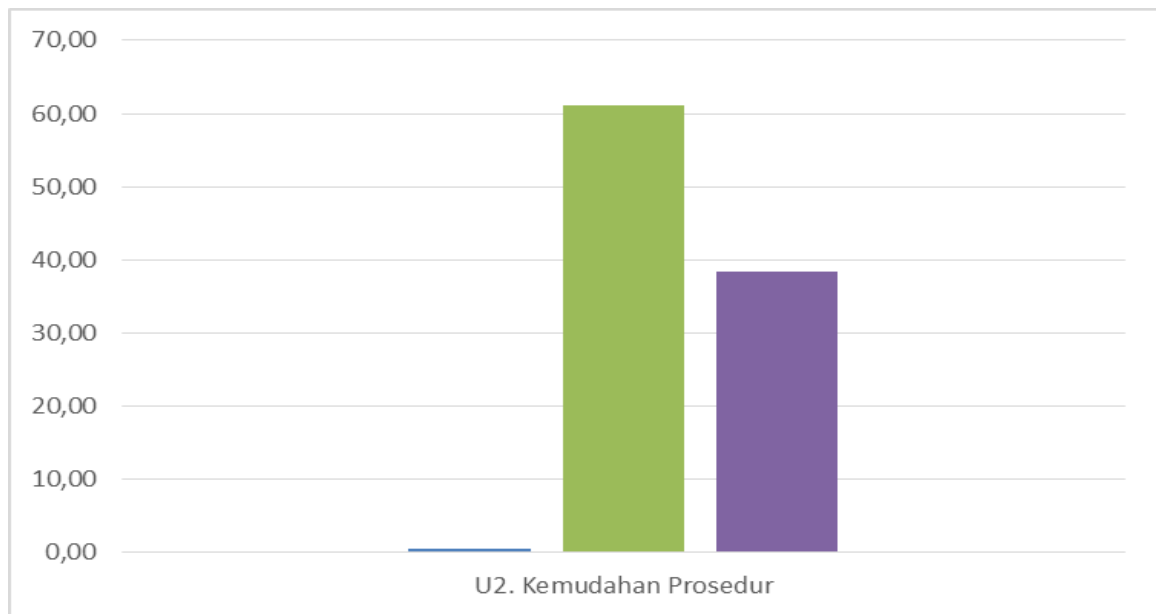
2. Prosedur Pelayanan

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 201 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 (123 orang atau 61,19%) menyatakan prosedur pelayanan mudah dan sebanyak 77 orang (38,31 %) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah. Sedangkan 1 orang (0,50%) menyatakan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah mudah.

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0,00
Kurang Mudah	2	1	2	0,50
Mudah	3	123	369	61,19
Sangat Mudah	4	77	308	38,31
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		201	679	100,00

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



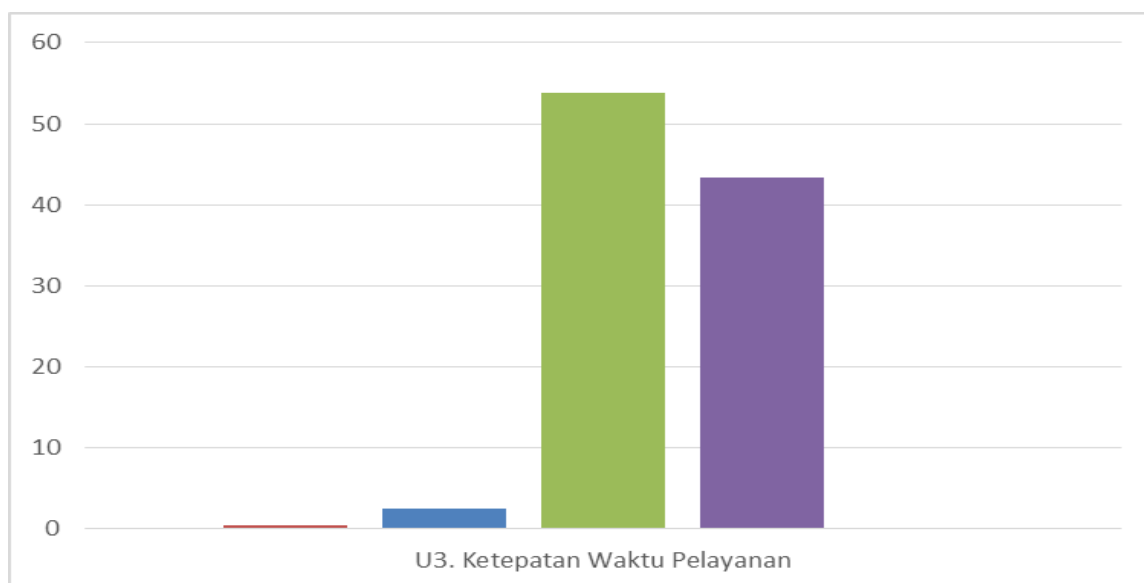
3. Ketepatan Waktu Pelayanan

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
Tingkat Waktu Pelayanan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	1	1	0
Kadang-kadang Tepat	2	5	10	2,49
Banyak Tepatnya	3	108	324	53,73
Selalu Tepat	4	87	348	43,28
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	683	100

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



Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan untuk unsur pelayanan ketepatan waktu dinilai banyak tepatnya oleh 108 orang dengan persentase 53,73 % dan selalu tepat oleh 87 orang dengan persentase 43,28 %. Sedangkan 5 orang (2,49%) menilai kadang-kadang tepat dan sisanya sebanyak 1 orang responden menilai selalu tidak tepat. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah tepat waktu.

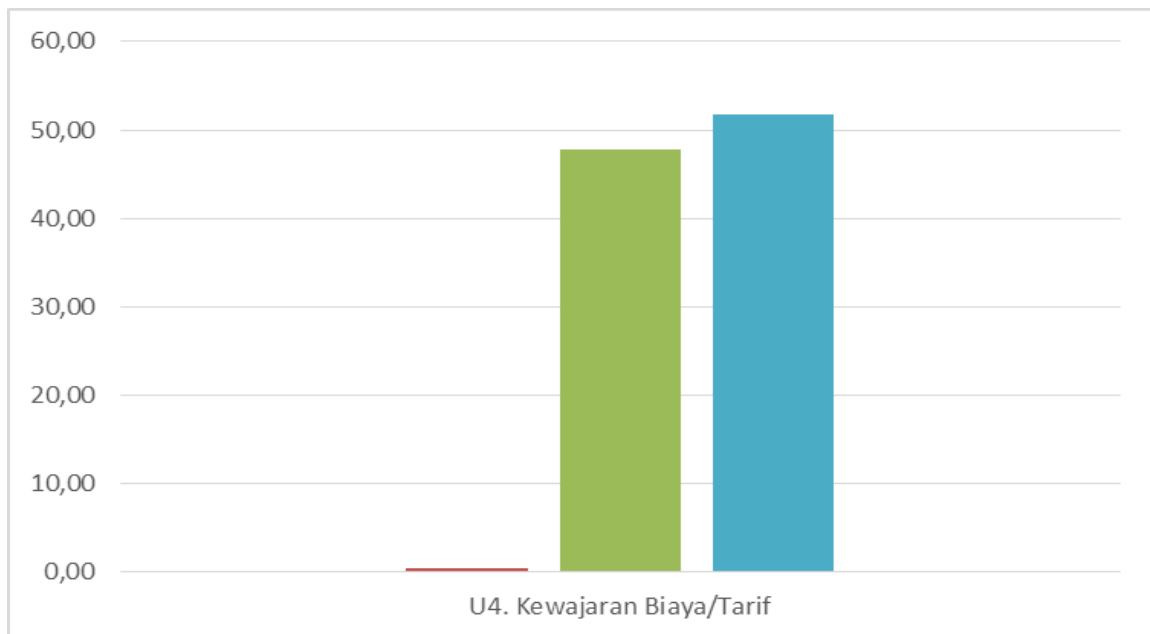
4. Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 104 orang responden (51,74 %) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis dan 96 orang responden (47,76 %) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah murah dan sebanyak 1 orang responden (0,50%) menyatakan bahwa sangat mahal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada tingkat sangat wajar. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 13
Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0,00
Cukup Mahal	2	1	2	0,50
Murah	3	96	288	47,76
Gratis	4	104	416	51,74
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	706	100

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



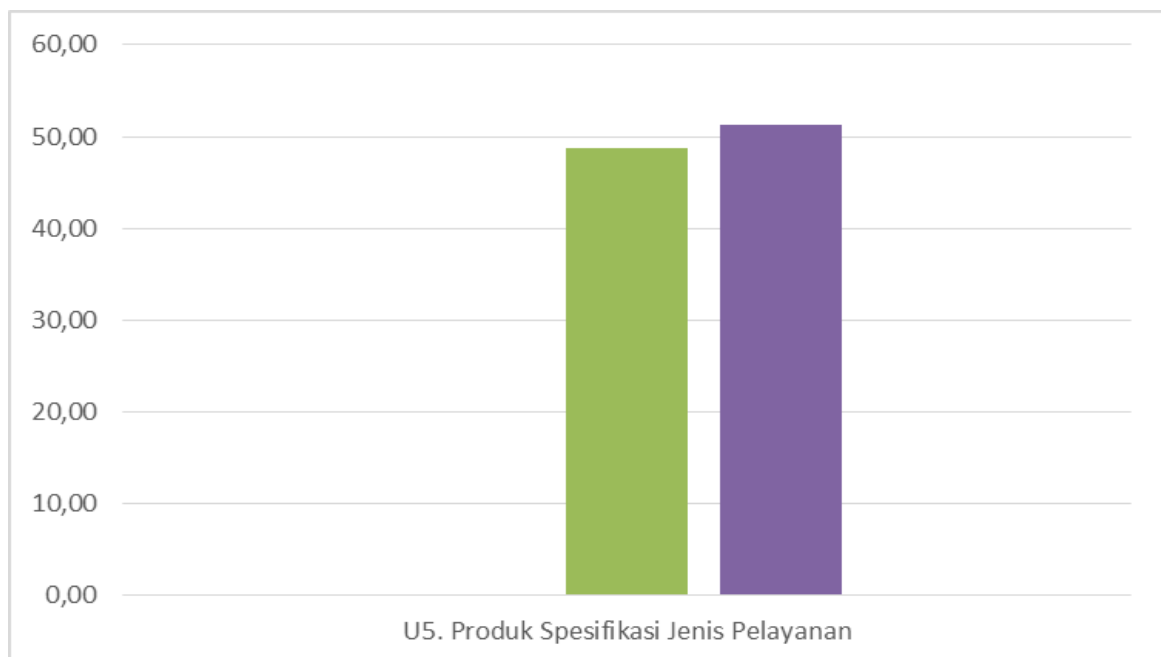
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 201 orang responden, sebanyak 103 orang (51,24%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai dan 98 orang (48,76%) menyatakan 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	0	0	0,00
Sesuai	3	98	294	48,76
Sangat Sesuai	4	103	412	51,24
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	706	100

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



6. Kompetensi Pelaksana

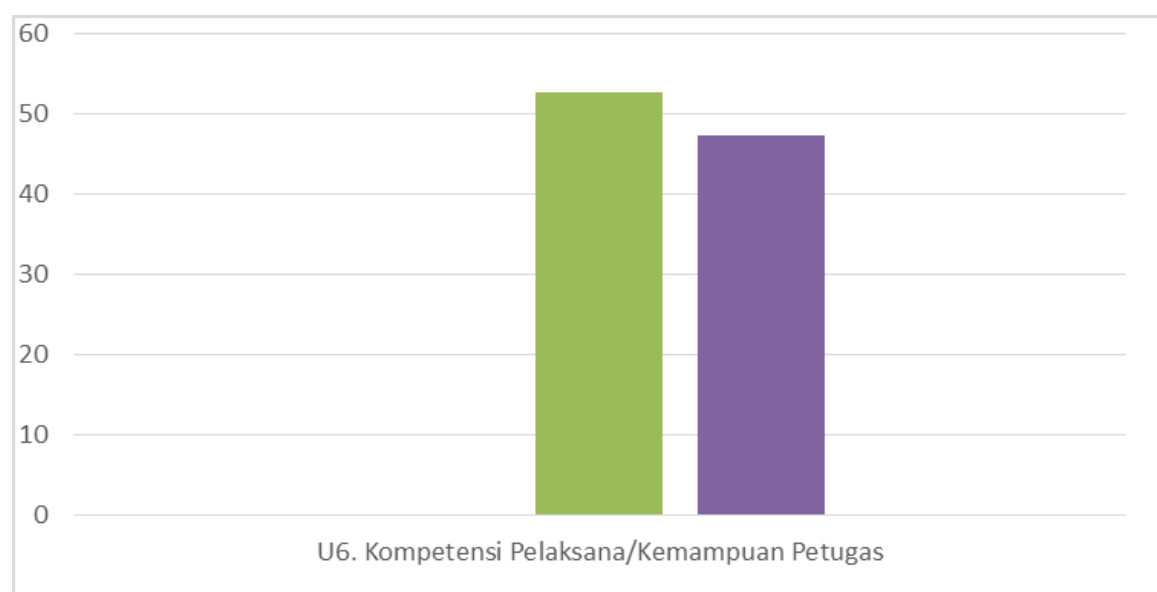
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 95 orang (47,26%) berpendapat petugas pelayanan sangat mampu melayani dan 106 orang (52,74%) berpendapat bahwa petugas mampu melayani. Maka dapat disimpulkan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan pendapat responden dinilai sangat mampu memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat

pengguna layanan perizinan dan nonperizinan mengenai kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Tingkat Kompetensi Pelaksana

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mampu	1	0	0	0
Kurang Mampu	2	0	0	0,00
Mampu	3	106	318	52,74
Sangat Mampu	4	95	380	47,26
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	698	100,00

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



7. Perilaku Pelaksana

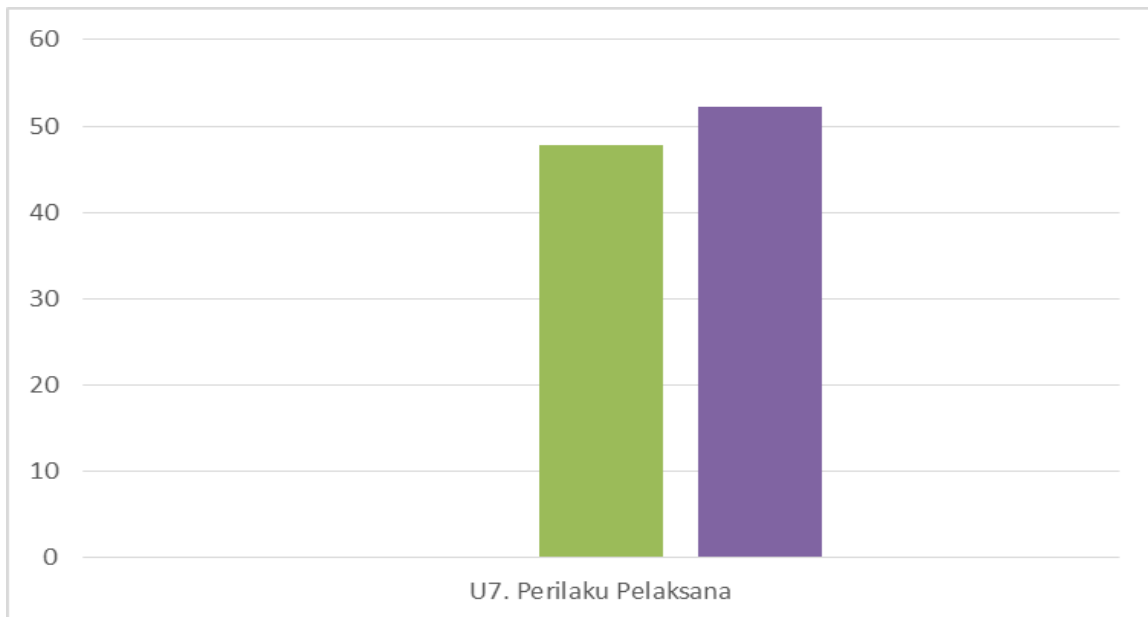
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Tingkat Perilaku Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0
Sopan dan Ramah	3	96	288	47,76
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	105	420	52,24
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		201	708	100

Grafik

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, 105 orang (52,24%) menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat sopan dan sangat ramah dan 96 orang (47,76%) 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**.

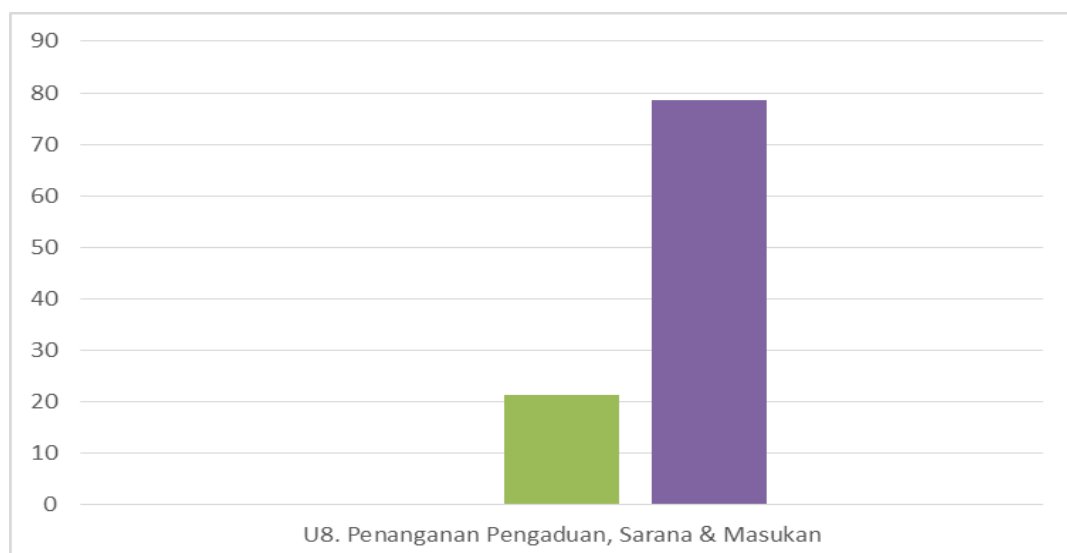
8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

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 158 orang (78,61%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik dan 43 orang (21,39%) menyatakan berfungsi kurang maksimal. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dinilai dikelola dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0,00
Berfungsi Kurang Maksimal	3	43	129	21,39
Dikelola dengan Baik	4	158	632	78,61
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	761	100

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



9. Sarana dan Prasarana

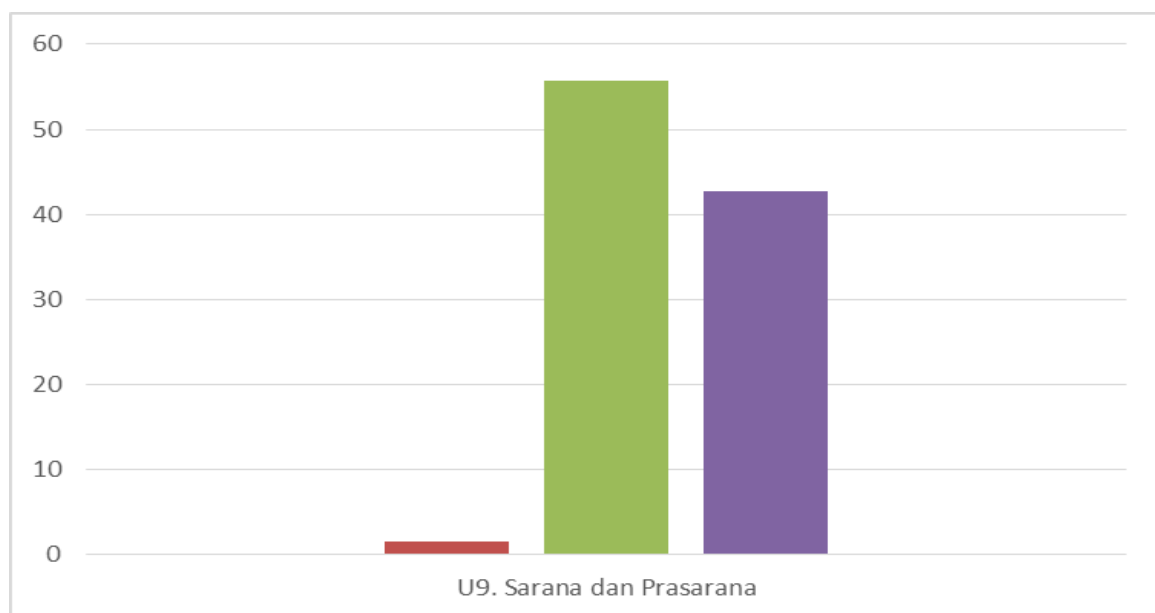
Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengurusan perizinan. Pertanyaan mengenai hal ini adalah pertanyaan kesembilan pada kuesioner, bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan di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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 18
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0
Cukup	2	3	6	1,49
Baik	3	112	336	55,72
Sangat Baik	4	86	344	42,79
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	686	100

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



Pendapat responden berkaitan dengan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa 86 orang (42,79%) menyatakan sangat baik sedangkan 112 orang (55,72%) menyatakan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan 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.	No. Responden	Isi Saran
1	57	Mantap
2	71	Penjelasan pengambilan perizinan diberitahukan waktu selesainya
3	81	Pelayanan ditingkatkan dan senyum diperbanyak
4	84	Petugas FO di perbanyak agar pelayanan lebih cepat
5	96	Diberitahukan retribusi izin apa saja yang dipungut
6	97	Diberitahukan dan bergilir untuk istirahatnya
7	115	Tingkatkan profesionalisme pelayanan
8	130	Saya puas dengan pelayanannya keep smile
9	133	Perbanyak informasi layanan perizinan
10	139	Diperbanyak FO nya
11	145	Tingkatkan profesionalisme dan kursi tunggu dibanyakin
12	152	Perbanyak senyum untuk FO nya dan terimakasih.
13	167	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan di perpanjang
14	183	Petugas FO diperbanyak agar pelayanan lebih cepat
15	198	Lebih di tingkatkan lagi prasarana yang menunjang untuk mengurus izin
16	199	Selalu tingkatkan pelayanan demi kelancaran perusahaan

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 tahun 2020 adalah **86,77** dan berada pada kategori **“BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada kategori **“BAIK”**;
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada kategori **“BAIK”**;
3. Ketepatan Waktu Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“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 **“BAIK”**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
8. Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“SANGAT BAIK”**;
9. Penanganan Pengaduan, Sasaran dan Masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“BAIK”**.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada kategori **“BAIK”**.

Hasil penelitian/Survei mengenai IKM terhadap pelayanan perizinan pada dan Semester I tahun 2020 yang dilaksanakan pada bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Juni 2020 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan memperoleh nilai IKM **86,77**, sehingga kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dalam kategori “**BAIK**”.

B. Saran

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

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	4	3	4	4	4	4	3	3
15	3	4	3	4	4	4	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3
21	3	4	3	4	4	3	3	4	3
22	3	4	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	2
24	3	4	3	3	3	3	3	4	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	3	4	3
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	3	4	3	3	4	4
31	3	3	4	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	4	3	3	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	4	4	4	4	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	4	3	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	4	4	4	3
50	3	3	4	3	4	3	3	4	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

51	3	3	3	4	3	4	4	3	3
52	4	3	3	3	3	3	4	4	3
53	3	3	3	3	3	4	4	4	3
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	3	4	3	3	4	3
56	4	4	3	3	4	3	3	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	4	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	4	4	3
64	3	3	4	4	4	3	4	4	3
65	3	3	3	3	4	3	4	4	4
66	3	3	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	3	2	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	4	4	3	4	3
73	3	3	3	4	3	4	3	4	3
74	4	3	3	4	4	4	3	3	3
75	3	3	3	3	4	4	4	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

77	4	3	4	4	3	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4
80	4	3	4	4	3	3	4	3	4
81	4	2	4	4	4	3	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	4	4	3
84	3	3	2	3	4	3	3	4	3
85	3	3	4	3	3	3	3	4	3
86	3	3	4	3	4	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	4	4	3
89	4	3	3	4	3	3	4	4	3
90	4	4	4	3	4	3	3	4	4
91	3	3	4	3	3	4	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	3	3	3	3	3	4	4	4	3
94	4	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	3	2	3	3	3	4	3
97	3	3	2	3	4	4	4	4	4
98	3	4	3	3	4	4	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	3	4	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

103	3	3	3	3	3	3	4	4	3
104	3	3	4	3	4	3	3	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	3	4	3	3	3	3	4	3	3
108	3	3	4	3	4	3	4	4	3
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	4	4	4	3	4	4	4	4	3
113	3	3	4	4	4	3	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	4	4	3	3	3	4	3
116	3	3	4	3	4	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	3	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	4	3	3	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	4	3
128	4	4	3	3	3	4	3	4	4

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	4	3	4	3	4	4	3
159	3	3	3	3	3	4	4	4	3
160	3	3	4	3	3	4	4	4	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	4	3	3	3	4	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	4	3	3	3	3	4	4	3
167	3	3	2	3	4	4	3	4	3
168	3	4	4	4	4	3	4	4	3
169	3	4	3	4	3	3	4	4	4
170	3	4	4	3	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	4	4	4
172	3	4	4	3	4	3	3	3	3
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	3	4	4	3	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	4	4	3	3
177	3	3	4	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3
179	3	3	4	3	4	3	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I**

181	3	3	3	3	3	3	4	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	3	3	1	3	4	3	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	4	4	3	3	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	4	4	4	4
188	3	4	4	4	4	3	3	4	3
189	3	3	4	4	3	3	3	4	4
190	3	3	3	4	4	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	4	4	4	4	4	4
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	4	4	4	3	3	3	4
196	3	3	4	4	4	3	3	3	3
197	3	4	3	4	4	3	3	4	4
198	3	3	3	4	3	4	4	3	2
199	3	3	3	4	4	4	4	4	2
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai per Unsur	652	678	683	706	706	698	709	761	686
NRR per unsur	3,24	3,37	3,40	3,51	3,51	3,47	3,53	3,79	3,41
NRR tertimbang	0,36	0,37	0,38	0,39	0,39	0,39	0,39	0,42	0,38
*) Jumlah NRR tertimbang	3,4710								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	86,77								

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	3	3	4	3
22	3	4	3	4	3	3	3	4	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	3	4	3
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	3	3	3	4	3
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

38	3	4	3	4	4	3	3	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	4	4	4	4	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	4	3	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	4	4	4	3
50	3	3	4	3	4	3	3	4	3
52	4	3	3	3	3	3	4	4	3
53	3	3	3	3	3	4	4	4	3
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	3	4	3	3	4	3
56	4	4	3	3	4	3	3	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	4	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	4	4	3
64	3	3	4	4	4	3	4	4	3

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

65	3	3	3	3	4	3	4	4	4
66	3	3	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	3	2	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	4	4	3	4	3
73	3	3	3	4	3	4	3	4	3
74	4	3	3	4	4	4	3	3	3
75	3	3	3	3	4	4	4	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	4	3	4	4	3	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4
80	4	3	4	4	3	3	4	3	4
81	4	2	4	4	4	3	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	4	4	3
84	3	3	2	3	4	3	3	4	3
85	3	3	4	3	3	3	3	4	3
86	3	3	4	3	4	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	4	4	3
89	4	3	3	4	3	3	4	4	3

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

90	4	4	4	3	4	3	3	4	4
91	3	3	4	3	3	4	4	4	3
93	3	3	3	3	3	4	4	4	3
94	4	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	4	3	3	4	4	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	4	4	3
104	3	3	4	3	4	3	3	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	3	4	3	3	3	3	4	3	3
108	3	3	4	3	4	3	4	4	3
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	3
112	4	4	4	3	4	4	4	4	3
113	3	3	4	4	4	3	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	4	4	3	3	3	4	3
116	3	3	4	3	4	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	3	4	4	4	3

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

148	3	3	3	3	3	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	4	4	4	4	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	4	3	4	3	4	4	3
159	3	3	3	3	3	4	4	4	3
160	3	3	4	3	3	4	4	4	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	4	3	3	3	4	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	4	3	3	3	3	4	4	3
167	3	3	2	3	4	4	3	4	3
168	3	4	4	4	4	3	4	4	3
169	3	4	3	4	3	3	4	4	4
170	3	4	4	3	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	4	4	4
172	3	4	4	3	4	3	3	3	3

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

174	4	4	3	4	3	4	4	3	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	4	4	3	3
177	3	3	4	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3
179	3	3	4	3	4	3	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	3	3	3	4	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	3	3	1	3	4	3	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	4	4	3	3	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	4	4	4	4
188	3	4	4	4	4	3	3	4	3
189	3	3	4	4	3	3	3	4	4
190	3	3	3	4	4	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	4	4	4	4	4	4
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	4	4	4	3	3	3	4
196	3	3	4	4	4	3	3	3	3
197	3	4	3	4	4	3	3	4	4
198	3	3	3	4	3	4	4	3	2

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020
Semester I

199	3	3	3	4	4	4	4	4	2
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai per Unsur	577	593	605	620	621	612	623	668	604
NRR per unsur	3,26	3,35	3,42	3,50	3,51	3,46	3,52	3,77	3,41
NRR tertimbang	0,36	0,37	0,38	0,39	0,39	0,38	0,39	0,42	0,38
*) Jumlah NRR tertimbang	3,4670								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	86,68								

** Untuk Bidang : Perizinan Ekonoimi dan Sumber Daya Alam sebanyak 177 responden dengan nilai 86,68(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 2020
Semester I

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
8	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	4	3	3
15	3	4	3	4	4	4	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	2
24	3	4	3	3	3	3	3	4	3
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	3	4	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	4	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4
96	3	3	3	2	3	3	3	4	3
97	3	3	2	3	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	4	3	3	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	4	4	3	4	4	4	3

145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	79	88	81	90	88	90	89	97	86
NRR per unsur	3,29	3,67	3,38	3,75	3,67	3,75	3,71	4,04	3,58
NRR tertimbang	0,37	0,41	0,38	0,42	0,41	0,42	0,41	0,45	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,6481								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	91,20								

** Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 24 responden dengan nilai IKM 91,20 (Sangat Baik)*

Nilai Total Unsur Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Total Nilai Per-Indikator	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Kategori	Nilai Rata-rata Terimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	652	3,24	Baik	0,36
2	Kemudahan Prosedur	678	3,37	Sangat Baik	0,37
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	683	3,40	Sangat Baik	0,38
4	Kawajaran Biaya/Tarif	706	3,51	Sangat Baik	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	706	3,51	Sangat Baik	0,39
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	698	3,47	Sangat Baik	0,39
7	Perilaku Pelaksana	709	3,53	Sangat Baik	0,39
8	sarana dan Prasarana	761	3,79	Sangat Baik	0,42
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	686	3,41	Sangat Baik	0,38
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,47

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,20

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	-
Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
Sesuai	3	161	483	80,10
Sangat Sesuai	4	40	160	19,90
Tidak Mencantumkan	0		0	0,00
Jumlah		201	643	100

U2. Kemudahan Prosedur

3,38

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0,00
Kurang Mudah	2	1	2	0,50
Mudah	3	123	369	61,19
Sangat Mudah	4	77	308	38,31
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		201	679	100,00

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,40

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	1	1	0
Kadang-kadang Tepat	2	5	10	2,49
Banyak Tepatnya	3	108	324	53,73
Selalu Tepat	4	87	348	43,28
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	683	100

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,51

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0,00
Cukup Mahal	2	1	2	0,50
Murah	3	96	288	47,76
Gratis	4	104	416	51,74
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	706	100

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,51

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
Sesuai	3	98	294	48,76
Sangat Sesuai	4	103	412	51,24
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	706	100

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,47

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0
Kurang mampu	2	0	0	0,00
mampu	3	106	318	52,74
Sangat mampu dan Terampil	4	95	380	47,26
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	698	100,00

U7. Perilaku Pelaksana

3,52

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0
Sopan dan Ramah	3	96	288	47,76
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	105	420	52,24
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		201	708	100

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,79

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0,00
Berfungsi Kurang Maksimal	3	43	129	21,39
Dikelola dengan Baik	4	158	632	78,61
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		201	761	100

U9. Sarana dan Prasarana

3,41

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0
Cukup	2	3	6	1,49
Baik	3	112	336	55,72
Sangat Baik	4	86	344	42,79
Tidak Mencantumkan	0		0	0,00
Jumlah		201	686	100

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROV. KALSEL
ALAMAT : Jl. Bangun Praja Kawasan Perkantoran Pemerintah Prov. Kalsel Banjarbaru 70733
TELP / FAX : (0511) 674944
e-mail : dinas.pmtsp.provkalsel@gmail.com

PERHATIAN

1. Tujuan Survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan;
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat;
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan;
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

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 : 01. Kesehatan 02. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 03. Sosial 04. Tenaga Kerja 05. Perhubungan 06. Kelautan dan Perikanan 07. Pariwisata	

	08. Pertanian Sektor Perternakan 09. Pertanian Sektor Perkebunan 10. Kehutanan	☐ ☐
	11. Energi dan Sumber Daya Mineral 12. Perdagangan 13. Perindustrian 14. Pendidikan 15. Koperasi 16. Lingkungan 17. Pertanahan 18. Kearsipan 19. Penelitian	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN PUBLIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan?	P *)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan?	
a. Berbelit, Tidak Mudah	1
b. Agak Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	P *)
a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Mampu	2
c. Mampu	3
d. Sangat Mampu dan Terampil	4
7. Bagaimana pendapat Anda tentang tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?	
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a. Tidak Ada	1
b. Ada, Tetapi Tidak Berfungsi	2
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
d. Dikelola dengan Baik	4

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian / kewajaran biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang Anda terima?	P *)
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil atau produk yang diberikan/Anda terima?	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

9. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini?	P *)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

***) Keterangan : P = Nilai Pendapat Responden**

SELESAI
TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

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

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

JUMLAH	:	201	ORANG
JENIS			
KELAMIN			
LAKI-LAKI	:	162	ORANG
PEREMPUAN	:	39	ORANG
PENDIDIKAN			
SD	:	1	ORANG
SLTP	:	4	ORANG
SLTA	:	71	ORANG
D-III	:	19	ORANG
S-1	:	97	ORANG
S-2	:	9	ORANG

PERIODE SURVEI
1 JANUARI 2020 S/D 30 JUNI 2020

NILAI IKM

86,77

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