

Laporan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2021

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 II (dua) Tahun 2021 telah diselesaikan dengan baik.

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

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

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

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

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Banjarbaru, Desember 2021
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	18
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	20
B. Hasil Survei Kualitatif	30
C. Rencana Tindak Lanjut.....	31
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan.....	33
B. Saran	34

(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	18
8. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM	19
9. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	20
10. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	20
11. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	22
12. Tingkat Waktu Pelayanan.....	23
13. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	24
14. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25
15. Tingkat Kompetensi Pelaksana	26
16. Tingkat Perilaku Pelaksana	27
17. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	28
18. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	29

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	21
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	22
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	23
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	24
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana	26
7. Tingkat Perilaku Pelaksana	27
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 2021 akan dilaksanakan 2 kali dalam setahun. Semester II dilaksanakan bulan Juni sampai dengan Desember tahun 2021 sebanyak 206 responden.

D. Manfaat Hasil

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

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

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

E. Ruang Lingkup

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/investor pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan **Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA berupa** : Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor perkebunan, pertanian sektor peternakan, perdagangan, perindustrian, energi dan sumber daya mineral, sektor pariwisata serta lingkungan dan pertanahan ; **Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial berupa** : Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, kesehatan, tenaga kerja, koperasi, pendidikan, penelitian, dan kersipan. 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 m3;
		5	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas 6000 m3/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 Terdaftar 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 Terdaftar, 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. 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 (computer, 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/investor merupakan alat pengukurnya.

2. Penyiapan Bahan Kuesioner

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

Bagian Kuesioner

Bagian dari kuesioner dibagi atas tiga bagian yaitu:

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

3. Bentuk Jawaban

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

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

- **Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebesar 206 orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari 2 bidang perizinan dan 1 bidang Layanan Pengaduan dan Data Informasi yaitu : Bidang Perizinan Produksi dan Industri dan Bidang Perizinan Infrastruktur dan sosial, serta Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Data Informasi..

- **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:

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

- **Penghitungan IKM**

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

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

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

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

- **Pengujian Kualitas Data**

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

6. Laporan Hasil Penyusunan IKM

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

- **Indeks per unsur pelayanan**

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

- **Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

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

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 3
Tingkat Umur Responden

NO	UMUR	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	<18	0	0 %
2	19-25	8	4 %
3	26-30	43	21 %
4	31-35	14	7 %
5	36-40	66	32 %
6	41-45	41	20 %
7	46-50	18	9 %
8	51-55	8	4 %
9	≥56	8	4 %
Jumlah		206	100 %

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 36-40 tahun yaitu sebanyak 66 orang dengan persentase 32 %.

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 106 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 72 orang (68%) dan perempuan sebanyak 34 orang (32%). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	140	68 %
2	Perempuan	66	32 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0 %
Jumlah		206	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 140 orang (68%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 6 orang berpendidikan Pascasarjana (S-2) keatas, 64 berpendidikan setingkat Sarjana (S-1), 8 orang berpendidikan Diploma (D1-D3-D4), 28 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	SD	0	0 %
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	52	25 %
4	D1-D3-D4	15	7 %
5	S1	127	62 %
6	S2 ke Atas	12	6 %
7	Tidak mencantumkan	0	0 %
Jumlah		206	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat Sarjana yaitu 127 orang atau 62 %.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	Pegawai Swasta	93	45 %
2.	Wiraswasta	83	40 %
3.	PNS/TNI/Polri	28	14 %
4.	Pelajar/Mahasiswa/dll	1	1 %
Jumlah		206	100 %

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pegawai Swasta sebanyak 93 orang (45%), Wiraswasta sebanyak 83 orang (40%), PNS/TNI/Polri sebanyak 28 orang (14%), serta Pelajar/Mahasiswa/dll sebanyak 1 orang (1%). 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 106 (seratus enam) bundel angket untuk kegiatan semester I yang dilaksanakan bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2021. 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 **“88,75”** berada pada kategori / nilai mutu pelayanan **“Sangat Baik” (pada interval 88,31-100,00)**, dari hasil 206 (dua ratus enam) koresponden yang diwakili oleh 2 (dua) bidang perizinan yaitu: Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak 94 (sembilan puluh empat) responden dengan nilai 88,00 (Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak 76 (tujuh puluh enam) responden dengan nilai IKM 91,25 (Sangat Baik), kemudian juga Layanan Pengaduan dan Informasi pada bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi sebanyak 36 (tiga puluh enam) responden dengan nilai IKM 87,75 (Baik) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran data analisa hasil survei.

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

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

No.	Indikator Pelayanan	Semester I	
		Januari - Juni 2021	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	733	0,40
2	Kemudahan Prosedur	725	0,39
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	711	0,38
4	Kewajaran Biaya/Tarif	740	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	739	0,40
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	725	0,39

7	Perilaku Pelaksana	744	0,40
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	743	0,40
9	Sarana dan Prasarana	749	0,40
IKM		3,56	
Nilai Konversi IKM		89,00	
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	733	3,56	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	725	3,52	Sangat Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	711	3,45	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	740	3,59	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	739	3,59	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	725	3,52	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	744	3,61	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	743	3,61	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	749	3,64	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

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

$$\underline{3,56 \times 25 = 89,00}$$

2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM (**89,00**) 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 (89,00)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (88,31–100,00).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

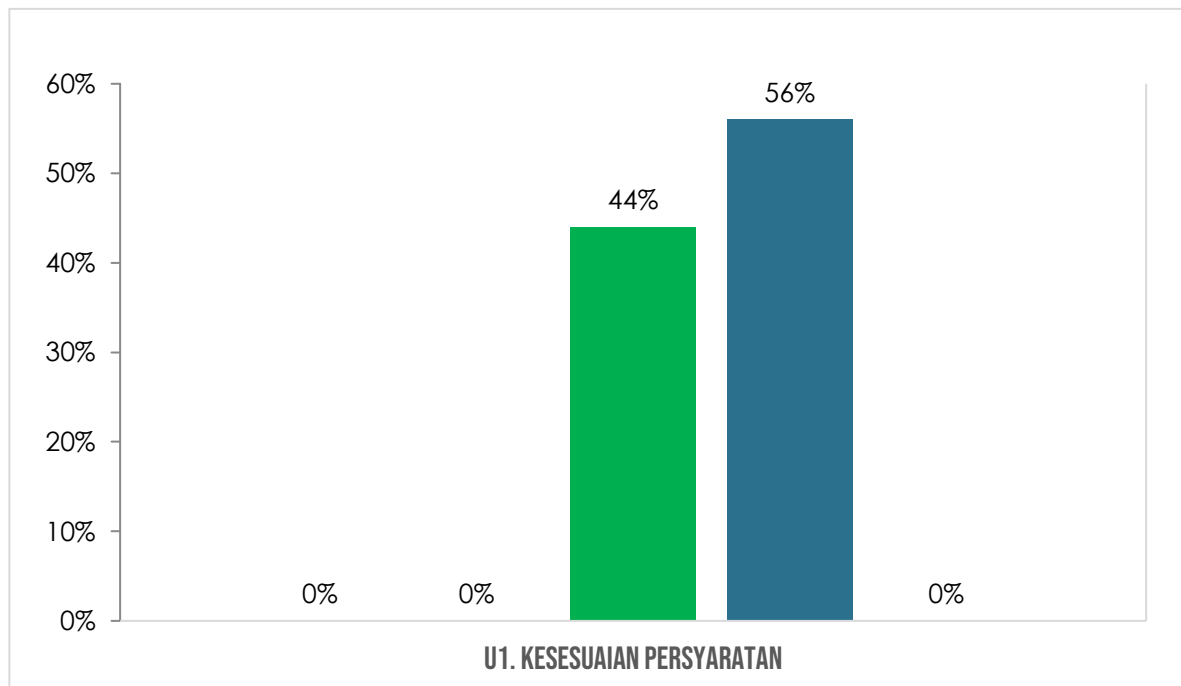
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	91	273	44%
Sangat Sesuai	4	115	460	56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	733	100%

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



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai sebanyak 91 orang dengan persentase 44 % dan jawaban sangat sesuai sebanyak 115 orang dengan persentase 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 206 orang responden adalah **Sesuai**.

2. Prosedur Pelayanan

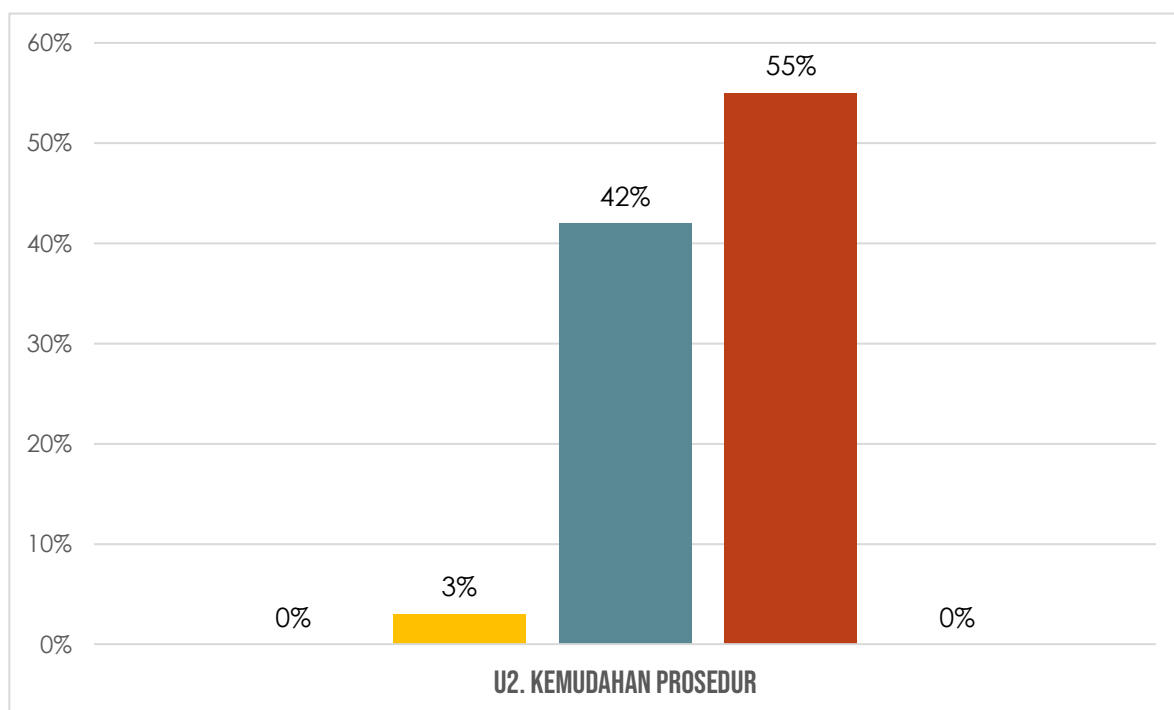
Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan prosedur yang diberikan. Dari hasil Survei yang dilakukan melalui 206 orang responden yang ditanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden 113 orang (55%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah dan sebanyak 87 orang (42%) menyatakan prosedur pelayanan mudah serta sebagian kecil responden 6 orang (3%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat

kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **Mudah**.

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0%
Kurang Mudah	2	6	12	3%
Mudah	3	87	261	42%
Sangat Mudah	4	113	452	55%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	725	100%

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



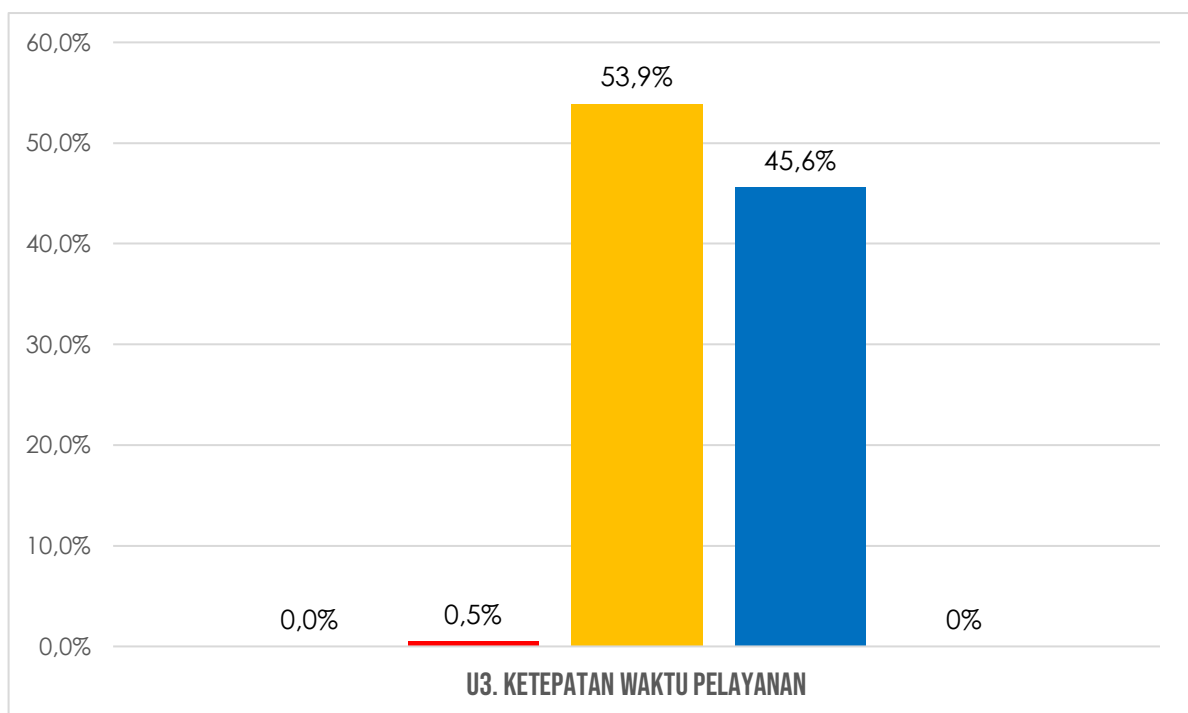
3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan hasil Survei yang dilakukan.

Tabel 12
Ketepatan Waktu Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0%
Kadang-kadang Tepat	2	1	2	0,5%
Banyak Tepatnya	3	111	333	53,9%
Selalu Tepat	4	94	376	45,6%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	711	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 Kadang-kadang Tepat oleh 1 orang dengan persentase 0,5%, banyak tepatnya oleh 111 orang dengan persentase 53,9% dan selalu tepat oleh 94 orang dengan persentase 45,6%. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah Tepat Waktu.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

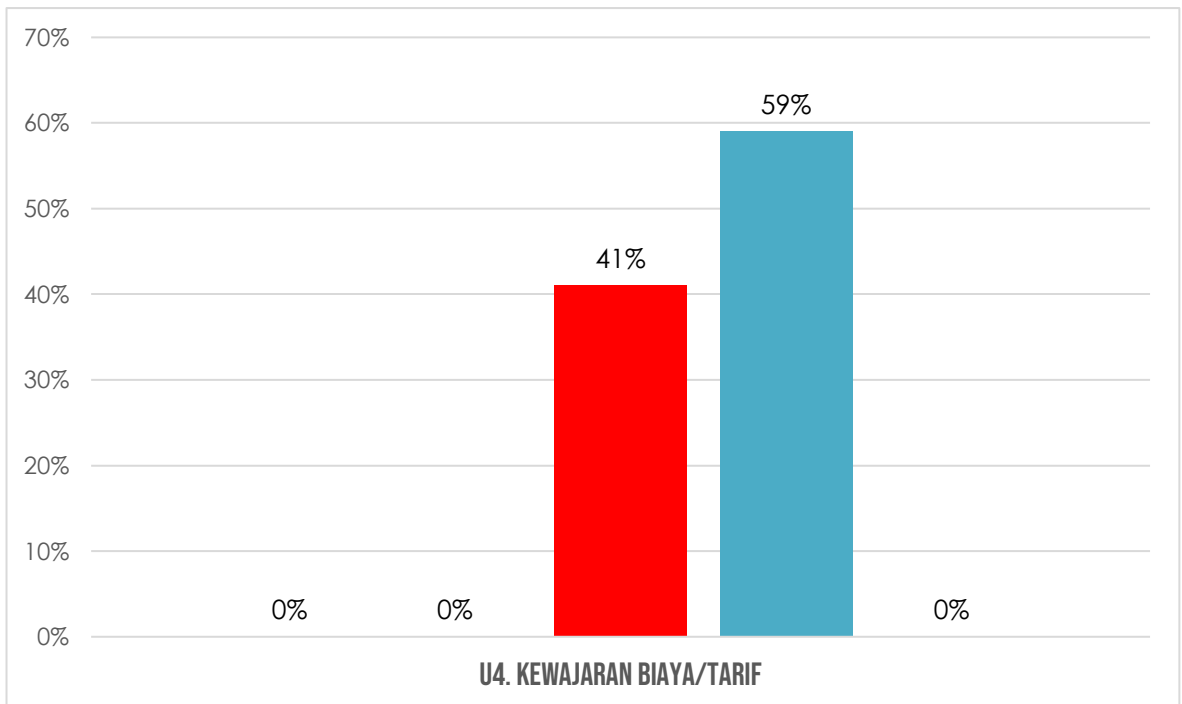
Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 122 orang responden (59%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis dan 84 orang responden (41%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah murah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada tingkat Sangat Wajar (*gratis*). Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 13
Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0%
Cukup Mahal	2	0	0	0%
Murah	3	84	252	41%
Gratis	4	122	488	59%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	740	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

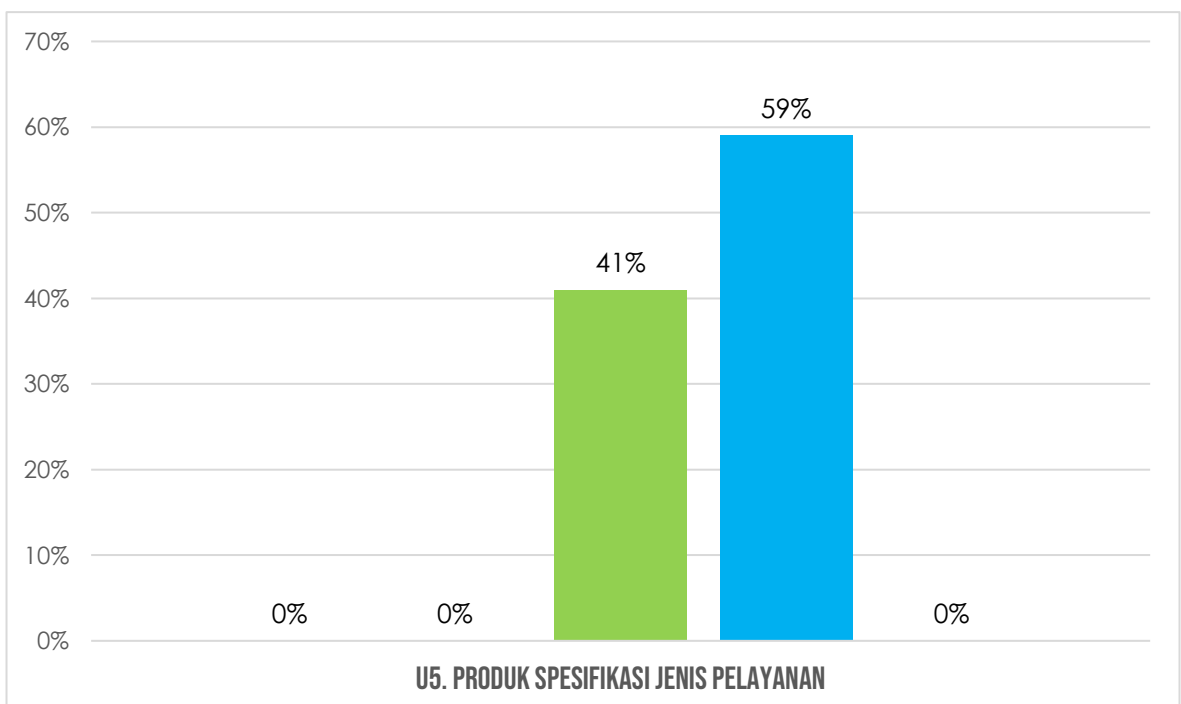
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil Survei yang dilakukan terhadap 206 orang responden, sebanyak 121 orang (59%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai dan 85 orang (41%) 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%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	85	255	41%
Sangat Sesuai	4	121	484	59%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	739	100%

5. Grafik Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



6. Kompetensi Pelaksana

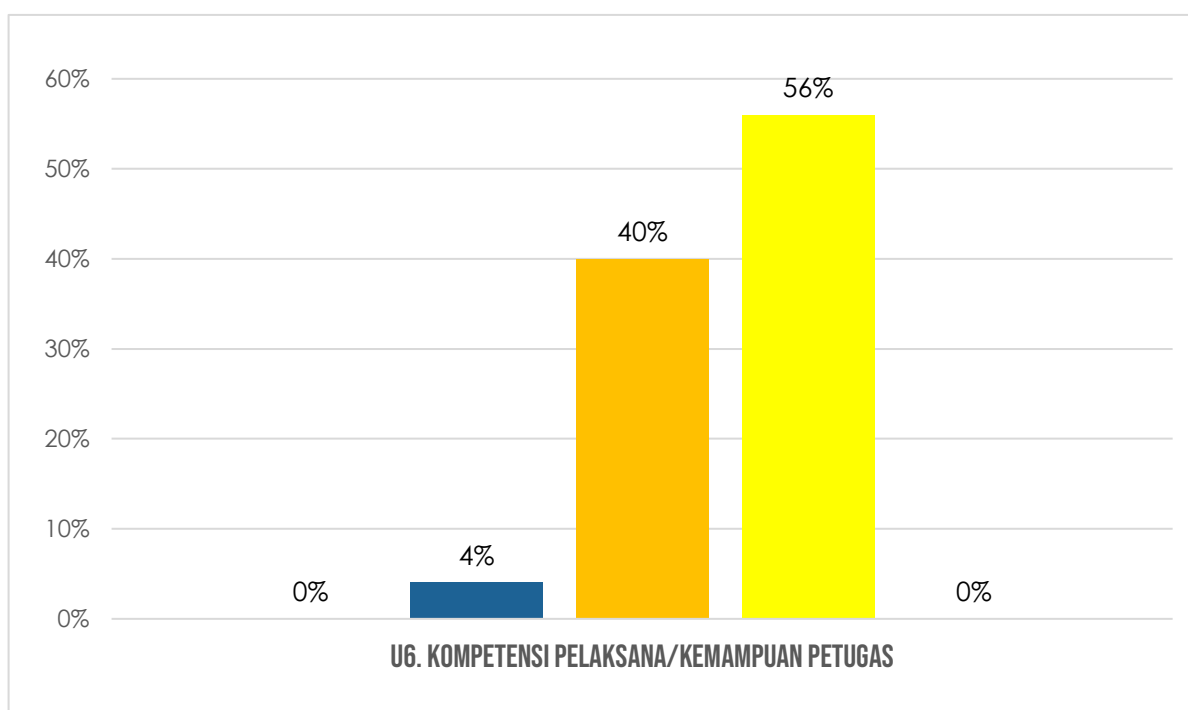
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 115 orang (56%) berpendapat petugas pelayanan sangat mampu dan terampil melayani, 83 orang (40%) berpendapat bahwa petugas mampu melayani, dan 8 orang (4%) berpendapat petugas pelayanan kurang mampu melayani. Maka dapat disimpulkan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan pendapat responden dinilai Sangat Mampu dan Terampil memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan mengenai kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Tingkat Kompetensi Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mampu	1	0	0	0%
Kurang Mampu	2	8	16	4%
Mampu	3	83	249	40%
Sangat Mampu dan Terampil	4	115	460	56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	725	100%

6. Grafik Tingkat Kompetensi Pelaksana

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



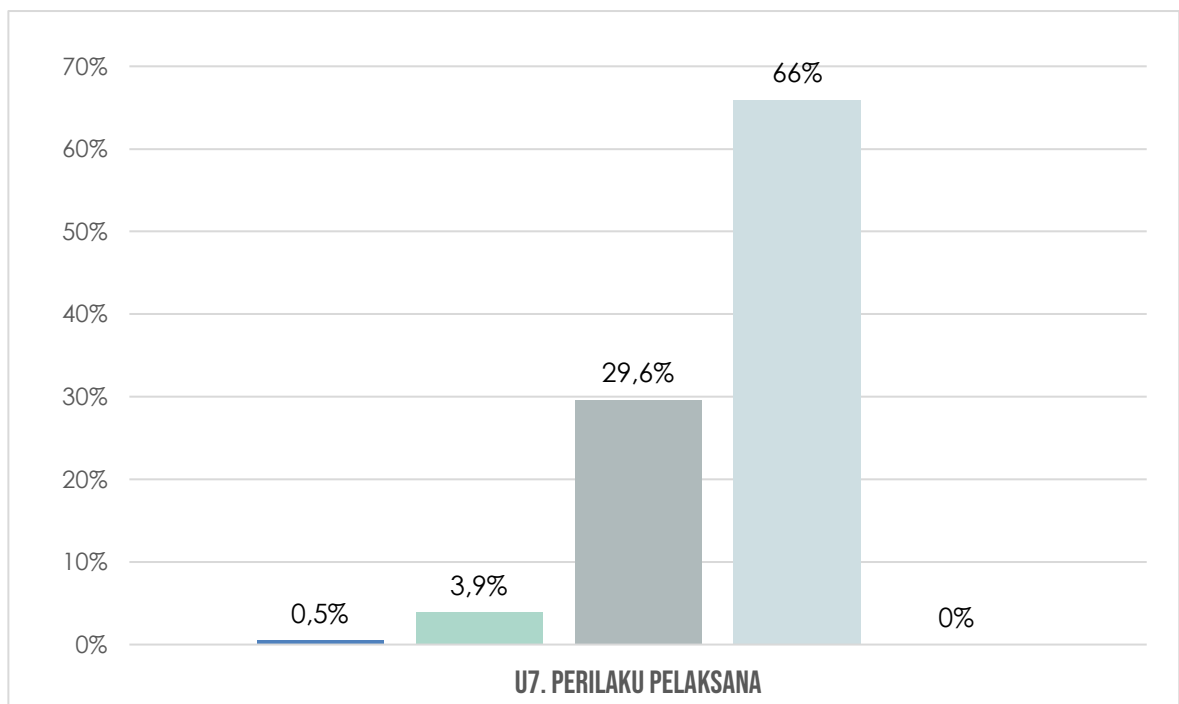
7. Perilaku Pelaksana

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	1	1	0,5%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	8	16	3,9%
Sopan dan Ramah	3	61	183	29,6%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	136	544	66%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	744	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, 136 orang (66%) menyatakan bahwa

petugas pelayanan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, 61 orang (29,6%) menyatakan Sopan dan Ramah, 8 orang (3,9%) menyatakan Kurang Sopan dan Kurang Ramah, 1 orang (0,5%) menyatakan Tidak Sopan dan Tidak 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.

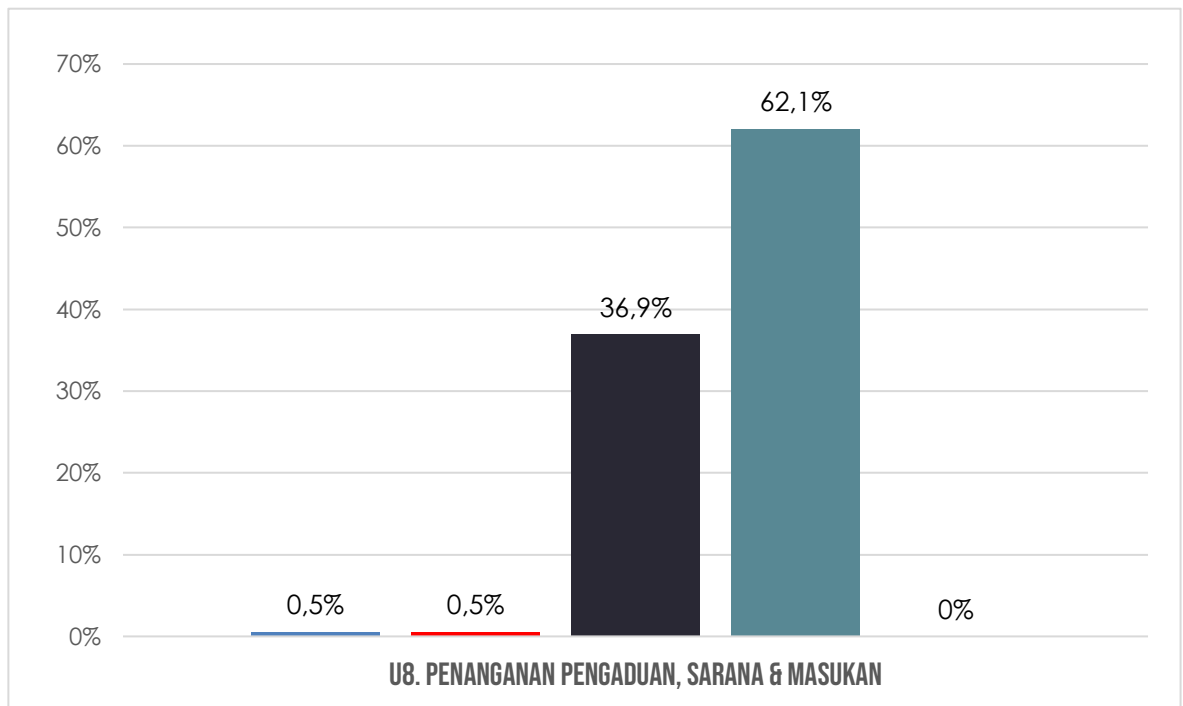
8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

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 128 orang (62,1%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik, 76 orang (36,9%) menyatakan, berfungsi kurang maksimal. 1 orang (0,5%) menyatakan, Ada, Tetapi tidak berfungsi, dan 1 orang (0,5%) menyatakan, 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	1	1	0,94%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	1	2	0,94%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	76	228	36,9%
Dikelola dengan Baik	4	128	512	62,1%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	743	100%

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



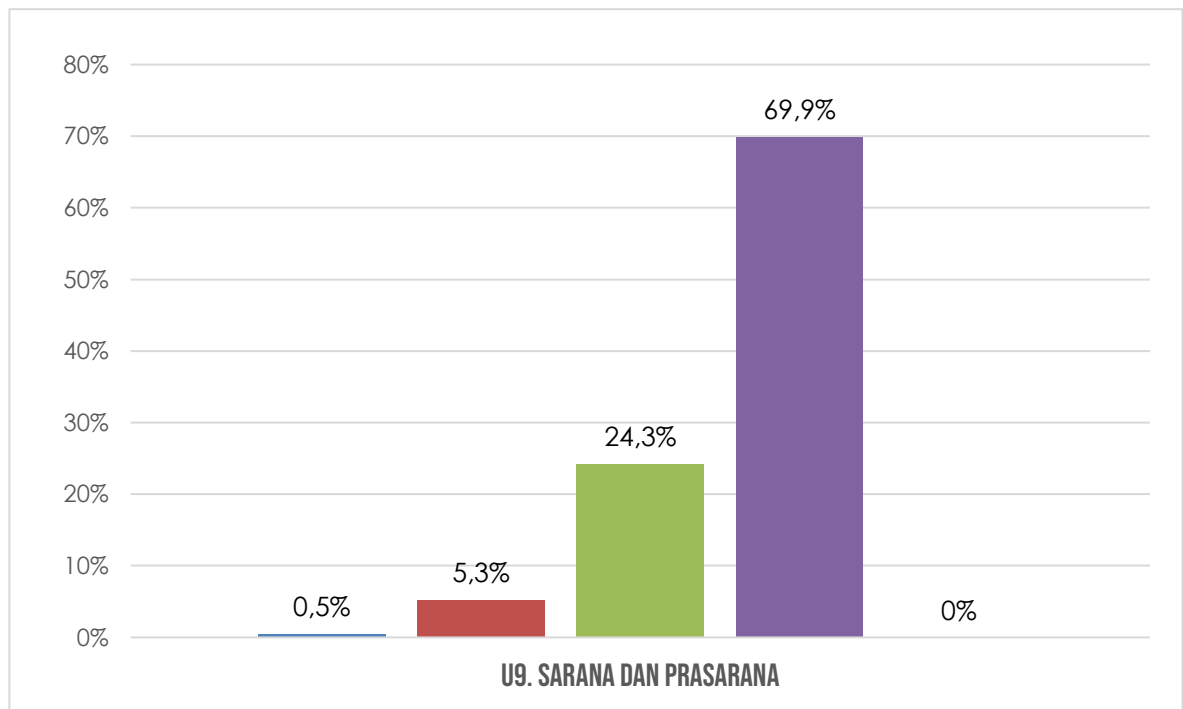
9. Sarana dan Prasarana

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

Tabel 18
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	1	1	0,5%
Cukup	2	11	22	5,3%
Baik	3	50	150	24,3%
Sangat Baik	4	144	576	69,9%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	749	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 144 orang (69,9%) menyatakan Sangat Baik sedangkan 50 orang (24,3%) menyatakan Baik, 11 orang (5,3%) menyatakan Cukup, 1 orang (0,5%) menyatakan Buruk. 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	2	Semoga kedepan dapat lebih cepat lagi proses perizinannya.
2	8	Semoga petugas pelayanan dapat lebih ramah, membantu, dan profesional.
3	9	Semoga ruang pelayanan dapat lebih adem dan nyaman dalam menunggu prosedur pelayanan.
4	10	Semoga ada sistem / apk online agar permohonan rekomendasi undian bisa di urus dengan online (hemat waktu).
5	14	Agar dapat lebih singkat proses pengurusan izin.
6	15	Agar lebih di tingkatkan lagi petugas loket untuk pelayanan.

7	17	Semoga petugas pelayanan dapat lebih ramah, membantu, dan profesional.
8	19	Petugas baru masih perlu di dampingi petugas senior, semoga kedepan petugas pelayanan lebih profesional.
9	20	Semoga petugas pelayanan dapat lebih cepat lagi melayani proses perizinannya.
10	21	Agar kedepannya petugas lebih ramah dan murah senyum.
11	25	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.
12	28	Semoga kualitas pelayanan perizinannya dapat ditingkatkan lagi.
13	30	Semoga dapat diperhatikan dan diperbaiki tempat bermain anak, agar yang membawa anak-anak dapat leluasa mengurus izin.
14	32	Agar AC dapat lebih dingin dan sejuk.
15	36	Agar pemohon izin dapat diberitahukan prosedur perizinan dan alurnya.
16	38	Tempat bermain anak kurang luas, semoga dapat lebih ditingkatkan lagi agar dapat menampung lebih banyak anak-anak / lebih banyak mainan.
17	40	Tempat minuman agar dapat ditingkatkan jangan sampai kosong dan tersedia berbagai macam minuman / snack.
18	49	Karpet terlalu tipis dan gelap, agar dapat diganti lebih cerah dan ruangan yang terang.
19	50	Agar dapat ditingkatkan lagi pelayanannya.
20	57	Agar dapat lebih cepat lagi pengurusan izinnya.
21	60	Semoga kedepan dapat lebih cepat lagi proses perizinannya.
22	67	Tolong lebih ditingkatkan tempat bermain anak.
23	70	Pelayanan sudah baik, agar lebih ditingkatkan.

C. Rencana Tindak Lanjut

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

No.	MASUKAN / SARAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1	Warna karpet terlalu gelap karna ruangan sdh gelap jd tambah gelap druangan, semoga kedepan warna karpet lebih cerah dan ruangan lebih terang.	Semester II
2	Semoga kedepannya tersedia air putih dan berbagai macam minuman / snack.	Sudah Ada
3	Semoga dapat diperhatikan dan diperbaiki tempat bermain anak, agar yang membawa anak-anak dapat leluasa mengurus izin.	Sudah Ada
4	Agar AC dapat lebih dingin dan sejuk.	Sudah Ada

5	Tempat bermain anak kurang luas, semoga dapat lebih ditingkatkan lagi agar dapat menampung lebih banyak anak-anak / lebih banyak mainan.	Semester II
6	Tempat minuman agar dapat ditingkatkan jangan sampai kosong dan tersedia berbagai macam minuman / snack.	Sudah Ada
7	Karpet terlalu tipis dan gelap, agar dapat diganti lebih cerah dan ruangan yang terang.	Semester II
8	Sofa agak berdebu, agar dapat di bersihkan setiap hari.	Sudah Ada
9	Saran agar selalu dibersihkan /sesering mungkin tempat permainan anak dibersihkan apalagi pada saat pandemi ini.	Sudah Ada
10	Semoga kedepan ada tempat / wadah makanan / minuman, seperti kantin / warung / mart.	Sudah Ada
11	Tolong lebih ditingkatkan tempat bermain anak.	Sudah Ada

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil Survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada Semester II tahun 2021 adalah **89,00** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

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

Hasil penelitian/Survei mengenai IKM terhadap pelayanan perizinan pada Semester II tahun 2021 yang dilaksanakan pada bulan Juni 2021 sampai dengan bulan Desember 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan memperoleh nilai IKM **89,00**, sehingga kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dalam kategori **“SANGAT BAIK”**.

B. Saran

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

LAMPIRAN

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

Nomor Urut	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
6	3	3	4	3	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	4	3	3	3	4	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	4	3	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	2	4	4	4
20	3	3	4	4	3	2	3	3	4
21	4	4	4	4	3	2	4	3	4
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4
23	4	3	4	3	4	4	3	3	4
24	4	4	3	3	4	4	4	3	4
25	3	4	3	3	4	4	3	3	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

26	4	4	3	3	4	4	4	3	4
27	3	4	3	3	3	4	3	3	4
28	4	4	4	3	3	3	2	3	4
29	4	4	4	4	4	4	2	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	4	4	3	4	4	3	3	3
32	3	3	4	4	4	2	3	4	3
33	4	4	4	4	4	3	2	4	4
34	3	3	4	4	4	3	4	3	3
35	4	4	4	3	4	4	3	3	3
36	3	3	4	3	4	3	3	3	4
37	3	4	4	4	4	3	4	3	3
38	4	4	4	3	4	3	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	4	4	3	3	2	4	4	4
41	3	3	3	4	4	2	4	3	4
42	3	4	4	4	3	2	4	3	4
43	3	3	3	3	4	4	4	3	4
44	4	4	3	3	4	4	4	3	3
45	4	4	3	3	4	4	4	3	4
46	4	4	3	3	4	3	4	3	3
47	3	3	4	3	3	4	3	4	3
48	4	4	4	3	4	3	4	4	4
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	4	3	4	4	4	4	3

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

53	4	3	4	4	3	3	4	4	4
54	4	3	4	3	3	3	3	3	3
55	4	3	4	3	3	3	4	3	4
56	4	3	3	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4
58	4	4	4	3	4	3	4	4	4
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4
61	4	4	4	3	4	3	4	3	4
62	3	4	3	4	3	4	4	3	4
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4
64	3	4	3	4	3	3	3	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	4	3	4
68	4	4	4	3	4	4	4	3	4
69	3	4	3	3	4	4	4	3	4
70	3	4	3	3	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	4	4	3	4
76	4	3	3	4	4	3	3	4	4
77	4	3	3	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	3	3	4	4
79	4	3	3	3	4	4	4	3	4

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

80	4	4	4	3	4	4	4	3	4
81	4	3	4	3	3	3	3	3	4
82	4	3	4	3	4	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	3	3	3	4
85	4	4	4	4	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	3	4
88	4	4	3	3	4	4	4	3	4
89	4	4	3	3	4	3	4	3	4
90	4	3	3	3	4	3	3	4	4
91	4	3	3	3	3	3	3	4	4
92	4	4	3	3	3	3	3	3	4
93	4	4	3	3	3	3	4	3	4
94	4	4	3	4	3	3	4	3	4
95	3	4	3	4	4	3	4	3	4
96	3	4	3	4	3	3	3	3	4
97	3	4	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4
99	3	3	3	3	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	2
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

131	3	4	3	3	4	4	3	4	3
132	3	3	2	4	4	2	3	4	2
133	4	4	4	4	3	3	2	4	4
134	3	3	4	4	3	3	4	3	3
135	4	4	4	3	3	4	2	4	2
136	3	3	3	3	3	3	3	4	4
137	3	4	3	4	3	3	4	4	3
138	4	4	3	3	4	3	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	3	4	4	3	3	3	2	4	4
141	3	3	3	4	4	3	4	3	4
142	3	4	4	4	3	3	1	3	4
143	3	2	3	3	4	4	4	4	2
144	4	4	3	3	4	4	3	4	3
145	4	4	3	4	4	4	3	4	4
146	4	4	3	4	4	3	4	3	3
147	3	3	4	4	3	4	3	4	2
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	3	3	4	4	4	4	4
150	3	4	4	4	4	4	3	3	3
151	3	3	3	3	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	4	4	4	4	2
153	3	3	3	4	3	3	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	2
155	3	3	3	3	3	3	4	3	4
156	3	2	3	3	3	3	3	4	2
157	3	3	3	4	3	4	4	4	2

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

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	3	3	3	4	3	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	4	4	4	4
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	4	3	3	4	4	4	4	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	3	3	4	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	4	4	3
174	4	4	3	4	3	4	4	4	4
175	3	3	3	3	4	4	4	3	3
176	4	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	3	3	4	4	4	3
178	3	4	4	4	3	3	3	4	4
179	3	2	3	4	4	4	4	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	3	4	3	3	3	4	3
182	4	3	3	4	4	4	3	4	4

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II**

205	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	733	725	711	740	739	725	744	743	749
NRR per unsur	3,56	3,52	3,45	3,59	3,59	3,52	3,61	3,61	3,64
NRR tertimbang	0,40	0,39	0,38	0,40	0,40	0,39	0,40	0,40	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,56								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	89,00								

** Pelayanan DPMPTSP sebanyak 206 responden dengan nilai 89,00 (Sangat Baik)*

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 2021
Semester II

Nomor Urut	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
6	3	3	4	3	4	4	4	3	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	3	4	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4
19	4	4	4	4	3	2	4	4	4
20	3	3	4	4	3	2	3	3	4
21	4	4	4	4	3	2	4	3	4
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	3	3	3	2	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	4	4	3	4	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	2	4	4
34	3	3	4	4	4	3	4	3	3
35	4	4	4	3	4	4	3	3	3
38	4	4	4	3	4	3	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	3	3	3	4	4	2	4	3	4
42	3	4	4	4	3	2	4	3	4
46	4	4	3	3	4	3	4	3	3
47	3	3	4	3	3	4	3	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 2021
Semester II

50	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	4	3	4	3	4	4	4	4	3
64	3	4	3	4	3	3	3	4	4
69	3	4	3	3	4	4	4	3	4
70	3	4	3	3	3	3	3	3	4
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	4	4	3	4
76	4	3	3	4	4	3	3	4	4
77	4	3	3	3	4	4	4	4	4
79	4	3	3	3	4	4	4	3	4
80	4	4	4	3	4	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	3	3	3	4
85	4	4	4	4	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	3	4
88	4	4	3	3	4	4	4	3	4
91	4	3	3	3	3	3	3	4	4
92	4	4	3	3	3	3	3	3	4
93	4	4	3	3	3	3	4	3	4
94	4	4	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	3	3	4	4	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 2021
Semester II

104	4	3	3	4	4	4	3	4	4
106	3	3	3	3	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	4	4	4	4	4
112	4	3	3	4	4	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4	3	4	4	4
117	3	3	3	4	3	4	3	4	3
119	4	4	3	4	3	3	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	4	4	3	4	3	3	4	4	4
122	3	4	3	4	4	4	4	4	3
128	4	4	4	3	3	3	2	4	2
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	3	4	4	3	4	3
133	4	4	4	4	3	3	2	4	4
134	3	3	4	4	3	3	4	3	3
135	4	4	4	3	3	4	2	4	2
138	4	4	3	3	4	3	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	4	4	3	4	3	4
142	3	4	4	4	3	3	1	3	4
146	4	4	3	4	4	3	4	3	3
147	3	3	4	4	3	4	3	4	2
150	3	4	4	4	4	4	3	3	3
152	3	3	3	3	4	4	4	4	2
164	3	3	3	4	3	3	3	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 2021
Semester II

169	3	3	3	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	4	4	3	4	3	4	4	4	4
175	3	3	3	3	4	4	4	3	3
176	4	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	3	3	4	4	4	3
179	3	2	3	4	4	4	4	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	3	4	4
184	3	3	3	4	4	4	3	4	3
185	3	3	3	4	3	4	4	4	4
186	4	3	3	4	3	4	4	4	4
187	4	3	3	4	3	4	4	4	4
188	4	3	3	4	3	4	4	4	4
191	3	2	3	4	3	3	3	4	3
192	3	3	3	3	3	3	3	2	3
193	3	3	3	3	3	4	4	3	3
194	3	3	3	4	3	4	4	4	3
198	3	3	3	4	3	3	4	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	3	3	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 2021
Semester II

205	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	331	326	322	341	333	328	331	334	338
NRR per unsur	3,52	3,47	3,43	3,63	3,54	3,49	3,52	3,55	3,60
NRR tertimbang	0,39	0,39	0,38	0,40	0,39	0,39	0,39	0,39	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,52								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	88,00								

** Untuk Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam sebanyak 94 responden dengan nilai 88,00 (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 2021
Semester II

Nomor Urut	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	4	3	3	3	4	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	2	3	4
32	3	3	4	4	4	2	3	4	3
36	3	3	4	3	4	3	3	3	4
37	3	4	4	4	4	3	4	3	3
40	3	4	4	3	3	2	4	4	4
43	3	3	3	3	4	4	4	3	4
44	4	4	3	3	4	4	4	3	3
45	4	4	3	3	4	4	4	3	4
48	4	4	4	3	4	3	4	4	4
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	3	4	4	4
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	3	4

71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4
78	4	4	4	3	4	3	3	4	4
81	4	3	4	3	3	3	3	3	4
82	4	3	4	3	4	3	3	3	4
90	4	3	3	3	4	3	3	4	4
95	3	4	3	4	4	3	4	3	4
96	3	4	3	4	3	3	3	3	4
97	3	4	3	4	3	3	4	3	4
99	3	3	3	3	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	2
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	4	3	3
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	1
129	4	4	4	4	4	4	2	4	2
132	3	3	2	4	4	2	3	4	2
136	3	3	3	3	3	3	3	4	4
137	3	4	3	4	3	3	4	4	3
140	3	4	4	3	3	3	2	4	4
143	3	2	3	3	4	4	4	4	2
144	4	4	3	3	4	4	3	4	3
145	4	4	3	4	4	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	3	3	4	4	4	4	4

151	3	3	3	3	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
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	4	4	3
178	3	4	4	4	3	3	3	4	4
181	4	3	3	4	3	3	3	4	3
182	4	3	3	4	4	4	3	4	4
190	3	3	3	4	4	3	3	4	3
195	3	3	3	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	3	4	3	4	3	3	4	4	4
199	3	2	3	3	3	3	4	4	3
200	4	4	4	4	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	276	277	273	272	284	267	279	284	279
NRR per unsur	3,63	3,64	3,59	3,58	3,74	3,51	3,67	3,74	3,67
NRR tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,40	0,42	0,39	0,41	0,42	0,41
*) Jumlah NRR tertimbang	3,65								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	91,25								

** Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 76 responden dengan nilai IKM 91,25 (Sangat Baik)*

Bidang : Layanan Pengaduan dan Informasi
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021
Semester II

Nomor Urut	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4
23	4	3	4	3	4	4	3	3	4
24	4	4	3	3	4	4	4	3	4
25	3	4	3	3	4	4	3	3	3
26	4	4	3	3	4	4	4	3	4
27	3	4	3	3	3	4	3	3	4
53	4	3	4	4	3	3	4	4	4
54	4	3	4	3	3	3	3	3	3
55	4	3	4	3	3	3	4	3	4
56	4	3	3	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4
61	4	4	4	3	4	3	4	3	4
62	3	4	3	4	3	4	4	3	4
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	4	3	4
89	4	4	3	3	4	3	4	3	4
116	3	2	3	4	3	4	4	1	4
123	4	3	3	4	4	4	3	4	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	4	3	4	3
126	4	3	3	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	4	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	4	4	4

154	3	3	3	3	3	3	3	3	2
155	3	3	3	3	3	3	4	3	4
156	3	2	3	3	3	3	3	4	2
157	3	3	3	4	3	4	4	4	2
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	4	4	4	4
165	4	3	3	4	4	4	4	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	3	3	4	3	3
189	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	126	122	116	127	122	130	134	125	132
NRR per unsur	3,50	3,39	3,22	3,53	3,39	3,61	3,72	3,47	3,67
NRR tertimbang	0,39	0,38	0,36	0,39	0,38	0,40	0,41	0,39	0,41
*) Jumlah NRR tertimbang	3,51								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	87,75								

** Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 36 responden dengan nilai IKM 87,25 (Baik)*

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) 6749344
e-mail	:	dinaspmtsp@kalselprov.go.id

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 dipertanggungjawabkan;
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 : 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. 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? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu dan Terampil	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan? a. Berbelit, Tidak Mudah b. Agak Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda tentang tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara? a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 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
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

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
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

SELESAI

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

Nilai Total Unsur Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Total Nilai Per-Indikator	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Kategori	Nilai Rata-rata Terimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	733	3,56	Sangat Baik	0,40
2	Kemudahan Prosedur	725	3,52	Sangat Baik	0,39
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	711	3,45	Sangat Baik	0,38
4	Kawajaran Biaya/Tarif	740	3,59	Sangat Baik	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	739	3,59	Sangat Baik	0,40
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	725	3,52	Sangat Baik	0,39
7	Perilaku Pelaksana	744	3,61	Sangat Baik	0,40
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	743	3,61	Sangat Baik	0,40
9	Sarana dan Prasarana	749	3,64	Sangat Baik	0,40
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,56

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,56

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	91	273	44%
Sangat Sesuai	4	115	460	56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	733	100%

U2. Kemudahan Prosedur

3,52

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0%
Kurang Mudah	2	6	12	3%
Mudah	3	87	261	42%
Sangat Mudah	4	113	452	55%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	725	100%

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,45

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0,0%
Kadang-kadang Tepat	2	1	2	0,5%
Banyak Tepatnya	3	111	333	53,9%
Selalu Tepat	4	94	376	45,6%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	711	100%

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,59

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0%
Cukup Mahal	2	0	0	0%
Murah	3	84	252	41%
Gratis	4	122	488	59%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	740	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,59

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	85	255	41%
Sangat Sesuai	4	121	484	59%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	739	100%

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,52

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0%
Kurang mampu	2	8	16	4%
Mampu	3	83	249	40%
Sangat mampu dan Terampil	4	115	460	56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	725	100%

U7. Perilaku Pelaksana

3,61

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	1	1	0,5%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	8	16	3,9%
Sopan dan Ramah	3	61	183	29,6%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	136	544	66%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	744	100%

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,61

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	1	1	0,5%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	1	2	0,5%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	76	228	36,9%
Dikelola dengan Baik	4	128	512	62,1%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	743	100%

U9. Sarana dan Prasarana

3,64

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	1	1	0,5%
Cukup	2	11	22	5,3%
Baik	3	50	150	24,3%
Sangat Baik	4	144	576	69,9%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		206	749	100%



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

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

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN		
JUMLAH	:	206 ORANG
JENIS KELAMIN		
LAKI-LAKI	:	140 ORANG
PEREMPUAN	:	66 ORANG
PENDIDIKAN		
SD	:	0 ORANG
SLTP	:	0 ORANG
SLTA	:	52 ORANG
D1-D3-D4	:	15 ORANG
S-1	:	127 ORANG
S-2	:	12 ORANG
<u>PERIODE SURVEI</u> 1 JULI 2021 S/D 31 DESEMBER 2021		

NILAI IKM
89,00

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