



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I DAN SEMESTER II TAHUN 2019

**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Provinsi Kalimantan Selatan**

Jalan Bangun Praja Kawasan Perkantoran Pemerintah
Provinsi Kalimantan Selatan Telp/Fax. (0511) 6749344
Banjarbaru



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) dan Semester II (dua) Tahun 2019 telah diselesaikan dengan baik.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya 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 didasarkan 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, Desember 2019

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kalsel,



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.....	3
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	17
A. Umur	17
B. Jenis Kelamin	17
C. Pendidikan Terakhir	18
D. Pekerjaan Utama	19
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROV.KALSEL	20
A. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
B. Hasil Survei Kualitatif	35
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	38
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Kalsel.....	5
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	14
3. Tingkat Umur Responden	17
4. Jenis Kelamin Responden.....	18
5. Tingkat Pendidikan Responden.....	18
6. Jenis Pekerjaan Responden.....	19
7. Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-Rata Tertimbang IKM.....	21
8. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM	21
9. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	22
10. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	23
11. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	24
12. Tingkat Waktu Pelayanan.....	26
13. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	27
14. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	28
15. Tingkat Kompetensi Pelaksana.....	30
16. Tingkat Perilaku Pelaksana.....	31
17. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	32
18. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	34

DAFTAR GRAFIK

No. Grafik	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	23
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	25
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	26
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	28
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	29
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana	30
7. Tingkat Perilaku Pelaksana	31
8. Tingkat Sarana dan Prasarana	33
9. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	34

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 2019 akan dilaksanakan 1 kali setiap semester. Semester I dan Semester II dilaksanakan bulan Januari sampai dengan Desember 2019 sebanyak 408 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 Produksi dan Industri berupa:** Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor perkebunan, pertanian sektor peternakan, kesehatan, perdagangan, perindustrian, energi dan sumber daya mineral, serta lingkungan; **Bidang Perizinan Sarana Perekonomian dan Sosial berupa:** Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, pariwisata, tenaga kerja, pendidikan, koperasi, dan pertanahan; **Bidang Perizinan Penanaman Modal berupa:** Izin penanaman modal. Dari ketiga bidang ini menangani sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua) jenis perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sesuai dengan Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 188.44/0582/KUM/2017 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 188.44/0316/KUM/2017 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 Usaha Perikanan (SIUP) 5-30 GT;
		2	Izin Penangkapan Ikan (SIPI) 5-30 GT;
		3	Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) 5-30 GT;
		4	Surat Keterangan Asal (SKA);
		5	Rekomendasi Andon;
		6	Izin Usaha Pemasaran dan Pengolahan Hasil Perikanan Lintas Daerah Kabupaten / Kota; dan
		7	Penerbitan izin dan pemanfaatan ruang laut di bawah 12 mil di luar minyak dan gas bumi.
2	KEHUTANAN	1	Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu;
		2	Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUI-PHHK) dengan Kapasitas >2000 m ³ / tahun s.d. 6.000 m ³ ;
		3	Izin Perluasan Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IPHHK) dengan Kapasitas s.d. 6.000 m ³ / tahun;
		4	Izin Pindah Lokasi, Perubahan dan Penggantian Nama Penanggungjawab Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi < 6000 m ³ ;
		5	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas > 6000 m ³ / tahun;
		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 Olahan (TPT KO) dan Kayu Bulat (TPT KB).

3	PERTANIAN SEKTOR PERKEBUNAN	1	Izin Usaha Perkebunan (IUP);
		2	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Prov. Kalsel untuk Penerbitan Izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUP B);
		3	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Prov. Kalsel untuk Penerbitan Izin Usaha Pembangunan Pabrik (IUP P);
		4	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Prov. Kalsel untuk Penerbitan Izin Usaha Perkebunan (IUP);
		5	Izin Usaha Produksi Benih Perkebunan; dan
		6	Penerbitan izin usaha pertanian yang kegiatan usahanya lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.
4	PERTANIAN SEKTOR PETERNAKAN	1	Izin Pemasukan Bibit Ternak;
		2	Izin Pengeluaran Bibit Ternak;
		3	Izin Pemasukan Ternak;
		4	Izin Pengeluaran Ternak;
		5	Izin Pemasukan Hasil Ternak;
		6	Izin Pengeluaran Hasil Ternak;
		7	Izin Pengeluaran Pakan Ternak;
		8	Izin Pemasukan Vaksin;
		9	Izin Usaha Obat Hewan; dan
		10	Penerbitan izin pembangunan laboratorium kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner di Daerah Provinsi.
5	KESEHATAN	1	Izin Operasional Tetap dan Penetapan Kelas Rumah Sakit Kelas B
		2	Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT)
		3	Rekomendasi Penetapan Kelas Rumah Sakit
		4	Rekomendasi Pendirian Usaha Pedagang Besar Farmasi, Alat Kesehatan, Kosmetik dan Obat Tradisional
		5	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Provinsi.
6	PERDAGANGAN	1	Angka Pengenal Impor Umum (API- U) ;
		2	Angka Pengenal Importir Produsen (API-P) ;
		3	Penerbitan surat izin usaha perdagangan minuman beralkohol toko bebas bea;
		4	Rekomendasi penerbitan SIUP-MB bagi distributor; dan
		5	Penerbitan surat izin usaha perdagangan bahan berbahaya pengecer terdaftar, pemeriksaan sarana distribusi bahan berbahaya, dan pengawasan distribusi, pengemasan dan pelabelan bahan berbahaya di tingkat Daerah provinsi.
7	ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	1	Izin Usaha Pertambangan Dalam 1 (satu) Daerah Provinsi dan Wilayah Laut s.d. 12 mil;

		2	Izin Usaha Pertambangan dalam rangka Penanaman Modal Dalam Negeri pada Wilayah Izin Usaha Pertambangan Daerah yang berada dalam 1 (satu) Daerah Provinsi termasuk wilayah laut s.d. 12 mil;
		3	Izin Pertambangan Rakyat dalam wilayah pertambangan rakyat;
		4	Izin Usaha Pertambangan Operasional Produksi khusus untuk pengolahan dan pemurnian dalam rangka Penanaman Modal Dalam Negeri yang komoditas tambangnya berasal dari 1 (satu) Daerah Provinsi yang sama;
		5	Izin Usaha Jasa Pertambangan Inti;
		6	Izin Prinsip Usaha Pertambangan Operasional Pengolahan dan / atau Pemurnian Batubara;
		7	Penerbitan Tanda Registrasi Usaha Jasa Penunjang yang Kegiatan Usahanya dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
		8	Izin Pengeboran Air Tanah Dalam Daerah Provinsi;
		9	Izin Penggalan Air Tanah Dalam Daerah Provinsi;
		10	Izin Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah Dalam Daerah Provinsi;
		11	Surat Izin Usaha Perusahaan Air Bawah Tanah (SIPPAT);
		12	Surat Izin Juru Bor (SIJB);
		13	Izin Usaha Niaga Bahan Bakar Nabati (Biofeul) Sebagai Bahan Bakar Lain Dengan Kapasitas Penyediaan s.d. 10.000 Ton Pertahun;
		14	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum (UIPTL);
		15	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum Sementara;
		16	Izin Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri / Izin Operasi (IO);
		17	Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
		18	Rekomendasi Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum; dan
		19	Surat Keterangan Terdaftar Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri.
8	SOSIAL	1	Izin Pengumpulan Uang atau Barang
		2	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah, dan
		3	Penerbitan Izin Anak Orang Tua Angkat.
9	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)	1	Izin Penggalan dan Penanaman Kabel Serat Optik untuk Jaringan Komunikasi pada Ruas Jalan Provinsi
		2	Izin Penggalan dan Pemasangan Pipa Transmisi Air Baku PDAM pada Ruas Jalan Provinsi
		3	Izin Penggalan 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 Jembatan pada Jalan Provinsi.
10	PERHUBUNGAN	1	Izin Trayek Angkutan Penumpang Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP);
		2	Izin Usaha Depo Peti Kemas;
		3	Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpan Regional;
		4	Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Regional;
		5	Rekomendasi Pengelolaan Terminal untuk kepentingan sendiri yang Berlokasi dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Pelabuhan (DLKp) Pengumpan Regional;
		6	Rekomendasi Kesesuaian Rencana Lokasi Terminal Khusus (Tersus) dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
		7	Izin Usaha Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU)
		8	Surat Keterangan Kecakapan Kapal Perairan Daratan(SKK Kapal Perairan Daratan);
		9	Izin Jasa Titipan Kantor Cabang;
		10	Izin Penggunaan Jalan Nasional dan Provinsi untuk Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalsel;
		11	Penerbitan izin penyelenggaraan angkutan taksi yang wilayah operasinya melampaui lebih dari1 (satu) Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi;
		12	Penerbitan izin usaha angkutan laut bagi badan usaha yang berdomisili dalam wilayah dan beroperasi pada lintas pelabuhan antar-Daerah kabupaten/kota dalam wilayah Daerah Provinsi;
		13	Penerbitan izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat bagi orang perorangan atau badan usaha yang berdomisili dan yang beroperasi pada lintas pelabuhan antar-Daerah kabupaten/kota dalam Daerah provinsi, pelabuhan anatar-Daerah provinsi, dan pelabuhan internasional;
		14	Penerbitan izin trayek penyelenggaraan angkutan sungai dan danau untuk yang melayani trayek anatar –Daerah kabupaten/kota dalam Daerah provinsi yang bersangkutan;

		15	Penerbitan izin usaha jasa terkait berupa bongkar muat barang, jasa pengurusan transportasi, angkutan perairan pelabuhan, penyewaan peralatan angkutan laut atau peralatan jasa terkait dengan angkutan laut, tally mandiri, dan depo peti kemas;
		16	Pembangunan, penerbitan izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan pengumpan regional;
		17	Pembangunan dan penerbitan izin pelabuhan sungai dan danau yang melayani trayek lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi;
		18	Izin usaha badan usaha pelabuhan di pelabuhan pengumpan regional;
		19	Penerbitan izin pengembangan pelabuhan untuk pelabuhan pengumpan regional;
		20	Penerbitan izin pengoperasian pelabuhan selama 24 jam untuk pelabuhan pengumpan regional;
		21	Penerbitan izin pekerjaan pengerukan di wilayah perairan pelabuhan pengumpan regional;
		22	Penerbitan izin reklamasi di wilayah perairan pelabuhan pengumpan regional;
		23	Penerbitan izin pengelolaan terminal untuk kepentingan sendiri (TUKS) di dalam DLKR/DLKP pelabuhan pengumpan regional;
		24	Penerbitan izin pengadaan atau pembangunan perkereta apian khusus, izin operasi dan penetapan jalur kereta api khusus yang jaringannya melebihi 1 (satu) daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi; dan
		25	Izin Penyelenggaraan Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek.
11	PARIWISATA	1	Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
		2	Rekomendasi Haji Khusus; dan
		3	Rekomendasi Umrah
12	PENANAMAN MODAL	1	Pendaftaran Penanaman Modal;
		2	Pendaftaran Perubahan Penanaman Modal;
		3	Pendaftaran Alih Status Penanaman Modal;
		4	Izin Usaha;
		5	Izin Usaha Perluasan;
		6	Izin Usaha Perubahan;
		7	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan (Merger); dan
		8	Izin Pembukaan Kantor Cabang Penanaman Modal Asing (PMA).
13	TENAGA KERJA	1	Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh
		2	Rekomendasi Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing
		3	Izin Perpanjangan IMTA Lintas Daerah Kabupaten dalam 1 (satu) daerah Provinsi; dan

		4	Izin Pendirian/Perpanjangan Kantor Cabang PPTKIS
14	PERINDUSTRIAN	1	Izin Usaha Industri;
		2	Izin Perluasan Industri;
		3	Izin Usaha Kawasan Industri; dan
		4	Izin Perluasan Kawasan Industri.
15	PENDIDIKAN	1	Penerbitan izin pendidikan menengah yang diselenggarakan oleh masyarakat;
		2	Penerbitan izin pendidikan khusus yang diselenggarakan oleh masyarakat; dan
		3	Penerbitan rekomendasi/Surat Keterangan bagi Instansi Pemerintah atau non Pemerintah yang ingin Melakukan Penelitian.
16	KOPERASI	1	Penerbitan izin usaha simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah kewanggotaan lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi; dan
		2	Penerbitan 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.
17	LINGKUNGAN	1	Izin Lingkungan; dan
		2	Izin Pengumpulan Limbah B3 Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.
18	PERTANAHAN	1	Pemberian izin lokasi lintas Daerah kabupaten /kota dalam 1 (satu) 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, 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 Surveyor sebanyak 12 orang terdiri dari tiga bidang pelayanan yaitu Bidang Perizinan Produksi dan Industri, Bidang Perizinan Sarana Perekonomian dan Sosial, Bidang Perizinan Penanaman Modal, 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 200 orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari 3 bidang perizinan yaitu : bidang perizinan Produksi dan Industri, bidang perizinan Saran perekonomian dan sosial dan bidang perizinan penanaman modal.

• Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di:

1. Wilayah perkantoran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan
2. Di sekitar loket/ front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

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	26	6,37
3	26-30	32	7,84
4	31-35	58	14,21
5	36-40	88	21,56
6	41-45	83	20,34
7	46-50	55	13,48
8	51-55	39	9,55
9	>56	27	6,61
Jumlah		408	100,00

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 36-40 tahun yaitu sebanyak 88 orang dengan persentase 21,56% serta 41-45 tahun sebesar 83orang dengan persentase 20,34 % dan minoritas responden berada di tingkat 19-25 tahun yaitu sebanyak 26 orang dengan persentase 6,37%.

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 408 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 307 orang (75,25%) dan perempuan sebanyak 101 orang (24,75%). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	307	75,25
2	Perempuan	101	24,75
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0,00
Jumlah		408	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 307 orang (75,25%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 10 orang berpendidikan Pascasarjana (S-2) keatas, 222 berpendidikan setingkat Sarjana (D4-S1), 70 orang berpendidikan Diploma (D1-D2-D3), 98 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas, 4 orang berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, dan 4 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	4	1
2	SLTP	4	1
3	SLTA	98	24,01
4	D1-D2-D3	70	17,15
5	D4-S1	222	54,41
6	S2 ke Atas	10	2,45
7	Tidak mencantumkan	0	0,00
Jumlah		408	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat Sarjana yaitu 222 orang atau 54,51%.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	Pegawai Swasta	88	21,56
2.	Wiraswasta	305	74,75
3.	PNS/TNI/Polri	6	1,47
4.	Pelajar/Mahasiswa/dll	9	2,20
Jumlah		408	100,00

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Wiraswasta sebanyak 305 orang (74,75%), Pegawai Swasta sebanyak 88 orang (21,56%), Pelajar/Mahasiswa/dll sebanyak 9 orang (1,47%), serta PNS/TNI/Polri sebanyak 6 orang (1,47%). Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Wiraswasta.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 408 (empat ratus delapan) bundel angket untuk kegiatan semester 1 dan 2 yang dilaksanakan bulan Januari s.d Desember 2019. 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 **“86,79”** berada pada kategori/ nilai mutu pelayanan **“Baik” (pada interval 76,61-88,30)**, dari hasil 408 (empat ratus delapan) koresponden diwakili oleh 3 (tiga) bidang yaitu: Bidang Perizinan Produksi dan Industri sebanyak 276 responden dengan nilai 85,54 (Baik), Bidang Sarana Perekonomian dan Sosial sebanyak 122 responden dengan nilai IKM 86,91 (Baik) dan Bidang Perizinan Penanaman Modal (terkait OSS) sebanyak 62 responden dengan nilai IKM 89,56(Sangat Baik), untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran data analisa hasil survei. Kalau dibandingkan hasil IKM Tahun 2018 Semester II nilai konversi sebesar 82,61 dengan mutu pelayanan “BAIK”, maka terjadi kenaikan sebesar 4,18.

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 dan Semester II

No.	Indikator Pelayanan	Semester I dan Semester II	
		Januari-Desember 2019	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	1326	3.25
2	Kemudahan Prosedur	1407	3.45
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	1291	3.16
4	Kewajaran Biaya/Tarif	1443	3.54
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1455	3.57
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	1446	3.54
7	Perilaku Pelaksana	1482	3.63
8	Sarana dan Prasarana	1440	3.53
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	1457	3.57
IKM		*)	3.4714
Nilai Konversi IKM		**)	86.79
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	1326	3.25	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	1407	3.45	Sangat Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	1291	3.16	Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	1443	3.54	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1455	3.57	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	1446	3.54	Sangat Baik

7.	Perilaku Pelaksana	1482	3.63	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	1440	3.53	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1457	3.57	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar.
 $3.4714 \times 25 = 86,79$
2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM (**86,79**) 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 (86,79)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (76,61-88,30).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

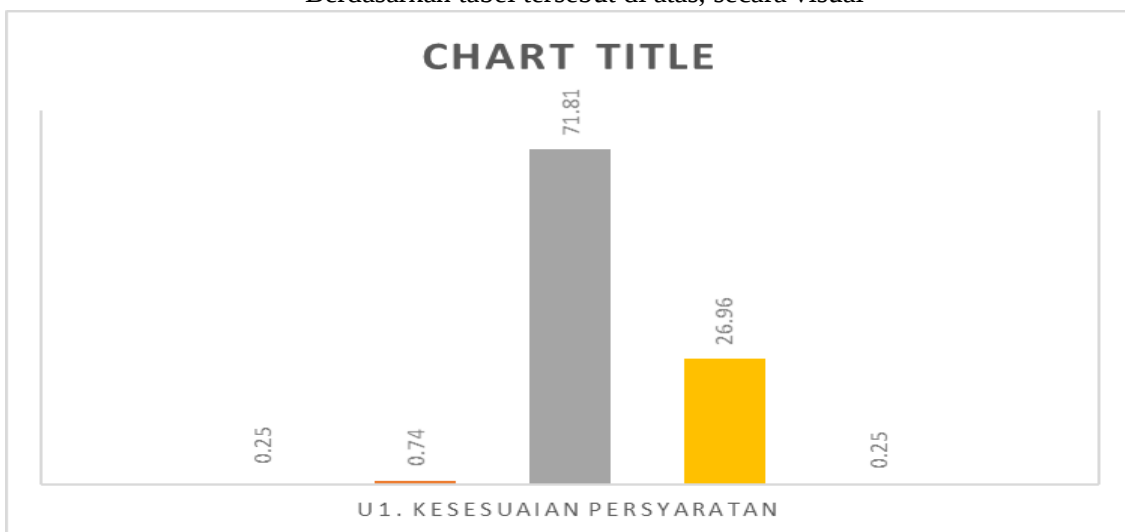
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	1	1	0.25
Kurang Sesuai	2	3	6	0.74
Sesuai	3	293	879	71.81
Sangat Sesuai	4	110	440	26.96
Tidak Mencantumkan	0	1	0	0.25
Jumlah		408	1326	100

Grafik
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai sebanyak 293 orang dengan persentase 71,81 % dan jawaban sangat sesuai sebanyak 110 orang dengan persentase 26,96%. Sedangkan yang memberikan jawaban kurang sesuai sebanyak 3 orang dengan persentase 0,74%, kemudian yang memberikan jawaban tidak sesuai sebanyak 1 orang dengan persentase 0,25%. 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 408 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 (221 orang atau 54,17%) menyatakan prosedur pelayanan mudah dan sebanyak 185 orang (45,34%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah. Sedangkan 2 orang (0,49%) menyatakan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah Mudah.

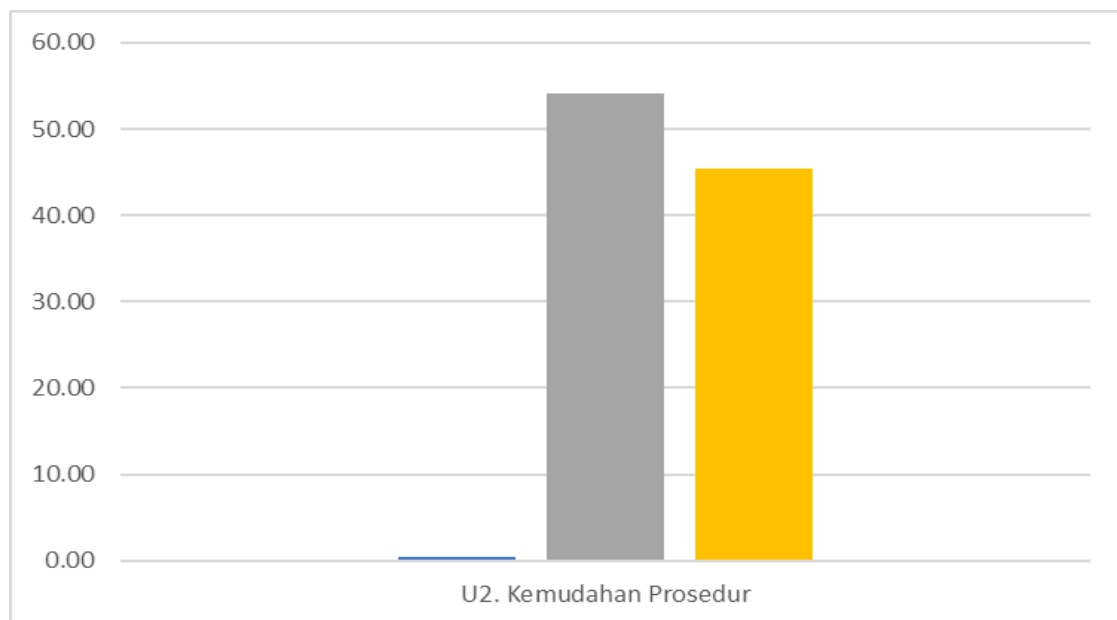
Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0.00
Kurang Mudah	2	2	4	0.49
Mudah	3	221	663	54.17
Sangat Mudah	4	185	740	45.34
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0

Jumlah	408	1407	100.00
---------------	------------	-------------	---------------

Grafik

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



3. Ketepatan Waktu Pelayanan

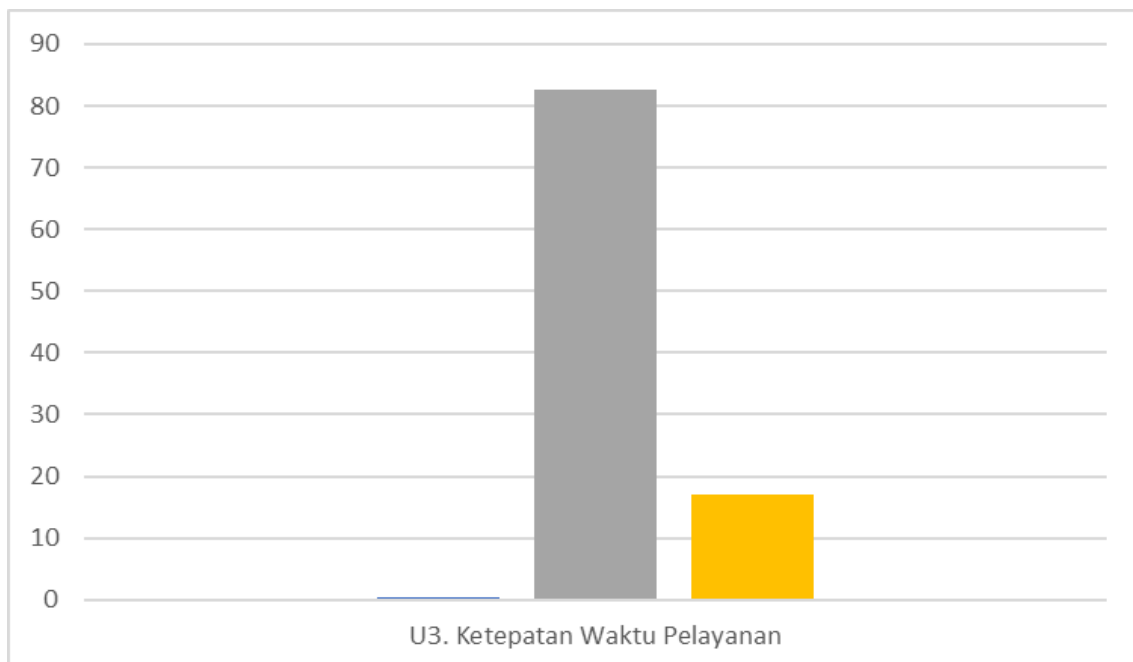
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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	0	0	0
Kadang-kadang Tepat	2	2	4	0.49
Banyak Tepatnya	3	337	1011	82.60
Selalu Tepat	4	69	276	16.91
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00
Jumlah		408	1291	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 337 orang dengan persentase 82,60 % dan selalu tepat oleh 69 orang dengan persentase 16,91 %. Sedangkan 2 orang (0,49%) menilai kadang-kadang tepat. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **Tepat Waktu**.

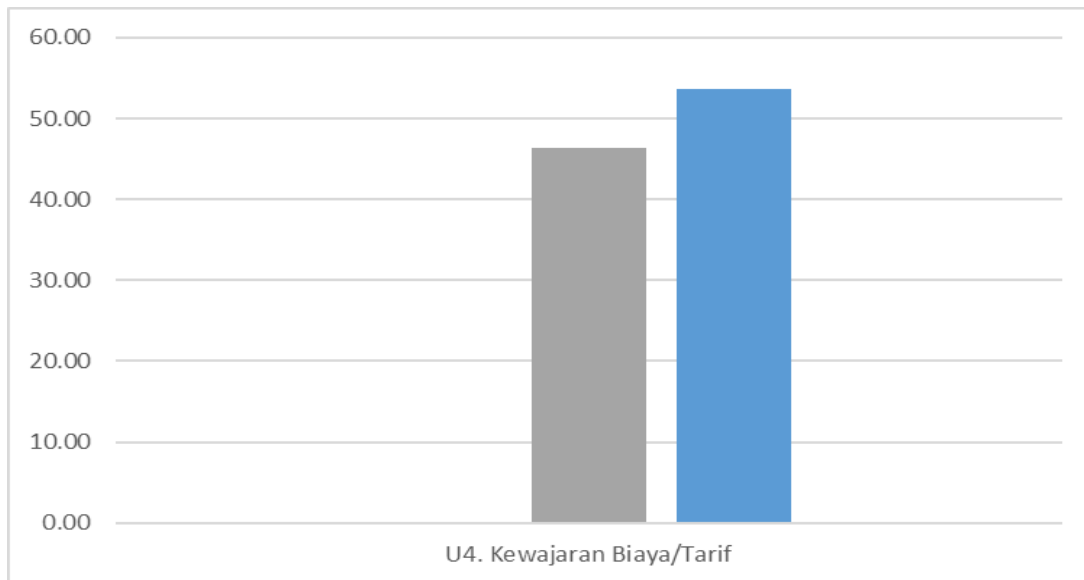
4. Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 219 orang responden (53,68 %) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya sangat wajar dan 189 orang responden (46,32 %) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah wajar. 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 (%)
Tidak Wajar	1	0	0	0.00
Kurang Wajar	2	0	0	0.00
Wajar	3	189	567	46.32
Sangat Wajar	4	219	876	53.68
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00
Jumlah		408	1443	100

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



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

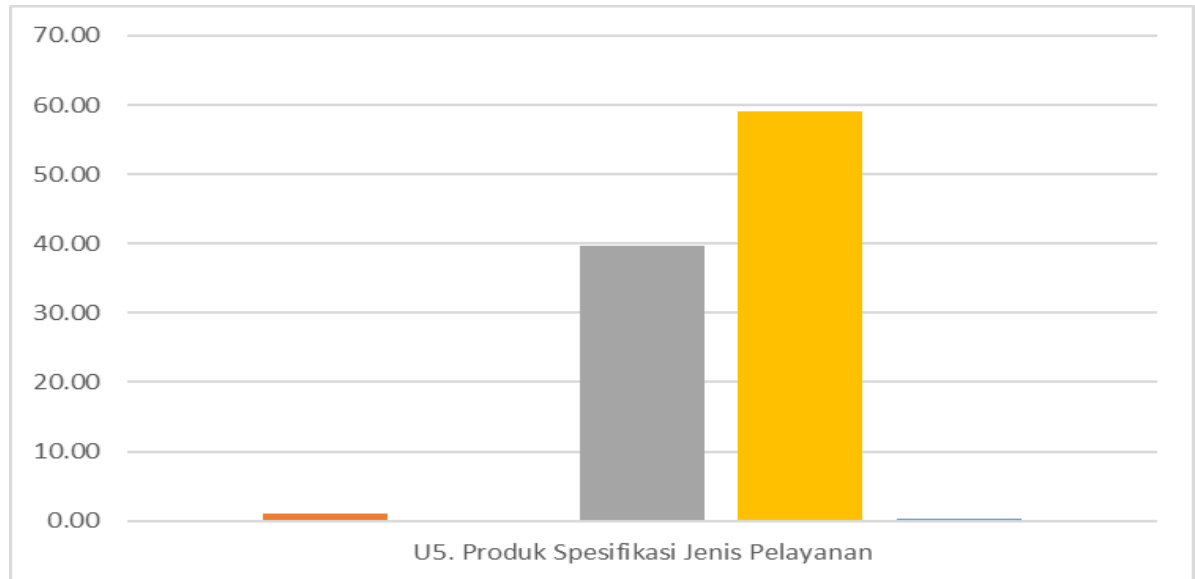
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil survei yang dilakukan terhadap 208 orang responden, sebanyak 241 orang (59,07%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan selalu sesuai dan 162 orang (39,71%) menyatakan banyak sesuai. Sedangkan 4 orang (0,98 %) menyatakan kadang-kadang sesuai, sementara yang tidak mencantumkan/ memilih sebanyak 1 orang (0,25%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan selalu 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 (%)
Selalu Tidak Sesuai	1	0	0	0.00
Kadang-kadang Sesuai	2	4	8	0.98

Banyak Sesuai	3	162	486	39.71
Selalu Sesuai	4	241	964	59.07
Tidak Mencantumkan	0	1	0	0.25
<u>Jumlah</u>		408	1458	100

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



6. Kompetensi Pelaksana

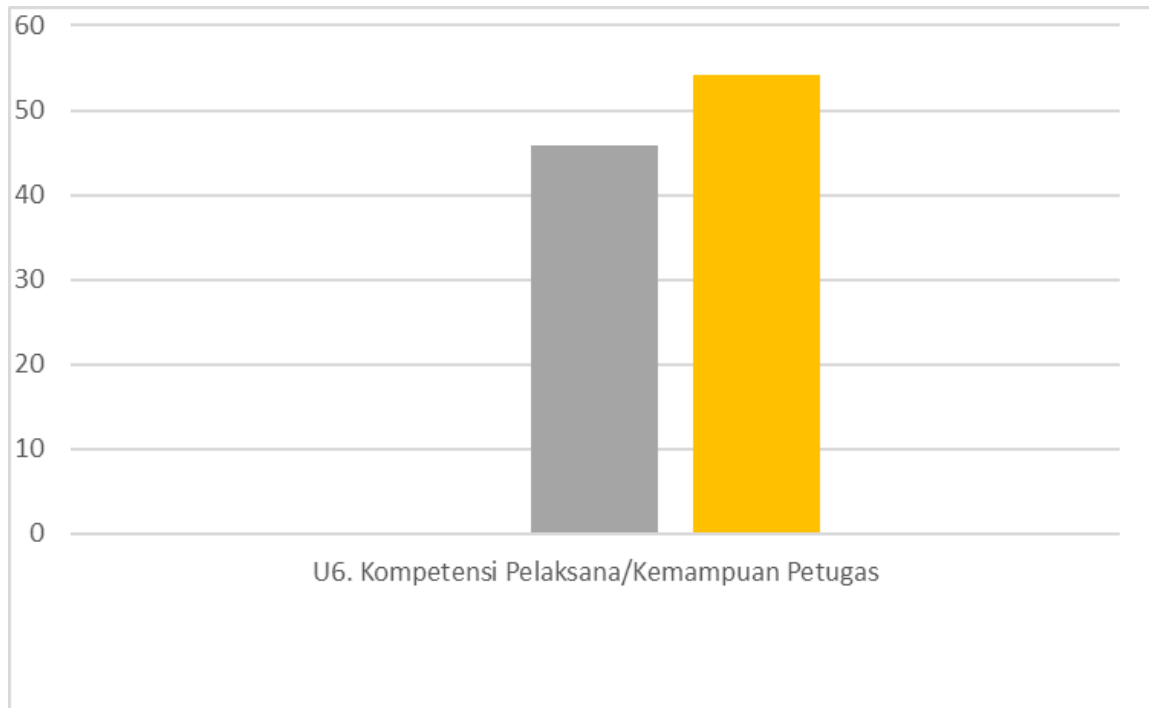
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 221 orang (54,17%) berpendapat petugas pelayanan sangat mampu melayani dan 187 orang (45,83%) 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	187	561	45.83
Sangat Mampu	4	221	884	54.17
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00
Jumlah		408	1445	100.00

Grafik
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis, Sebagai Berikut :



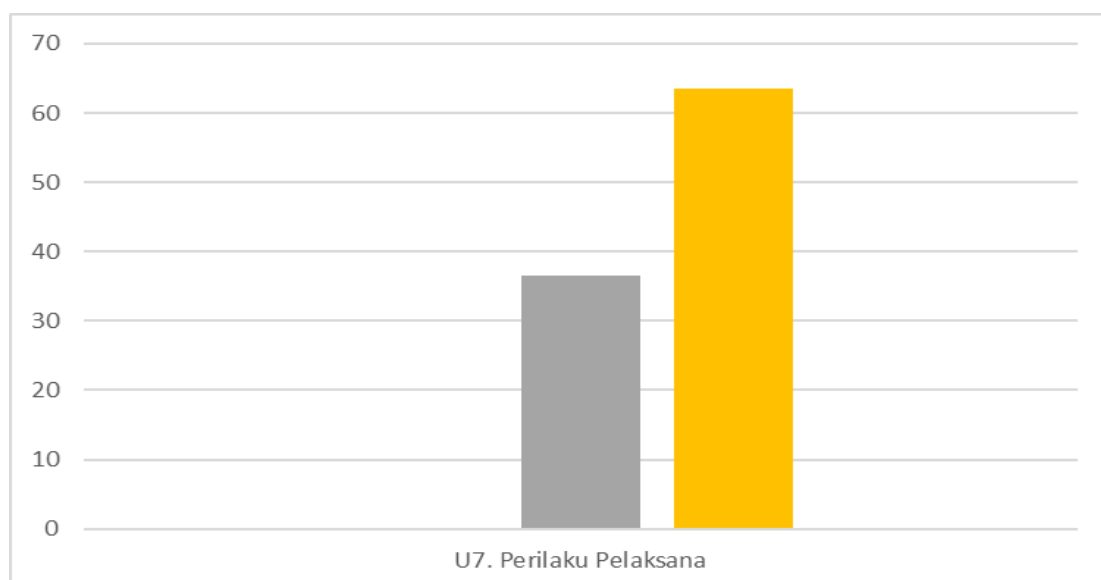
7. Perilaku Pelaksana

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	149	447	36.52
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	259	1036	63.48
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		408	1483	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, 259 orang (63,48%) menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat sopan dan sangat ramah dan 149 orang (36,52%) 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. Sarana dan Prasarana

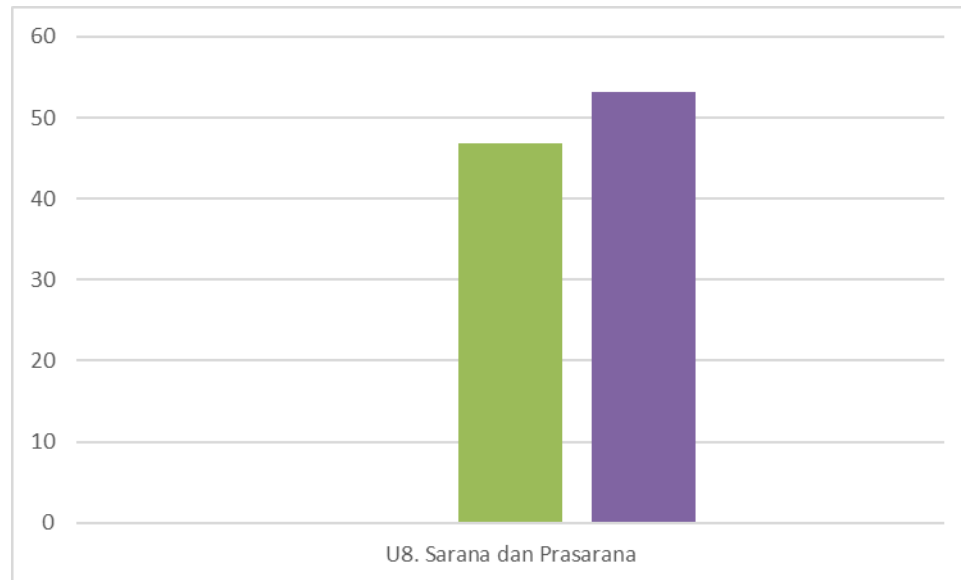
Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengurusan perizinan. Pertanyaan mengenai hal ini adalah pertanyaan kedelapan pada kuesioner, bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan di Dinas 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 17
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Nyaman	1	0	0	0
Cukup Nyaman	2	0	0	0.00
Nyaman	3	191	573	46.81
Sangat Nyaman	4	217	868	53.19
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00
Jumlah		408	1441	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 217 orang (53,19%) menyatakan sangat nyaman sedangkan 191 orang (41,81%) menyatakan Nyaman. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sangat nyaman.

9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

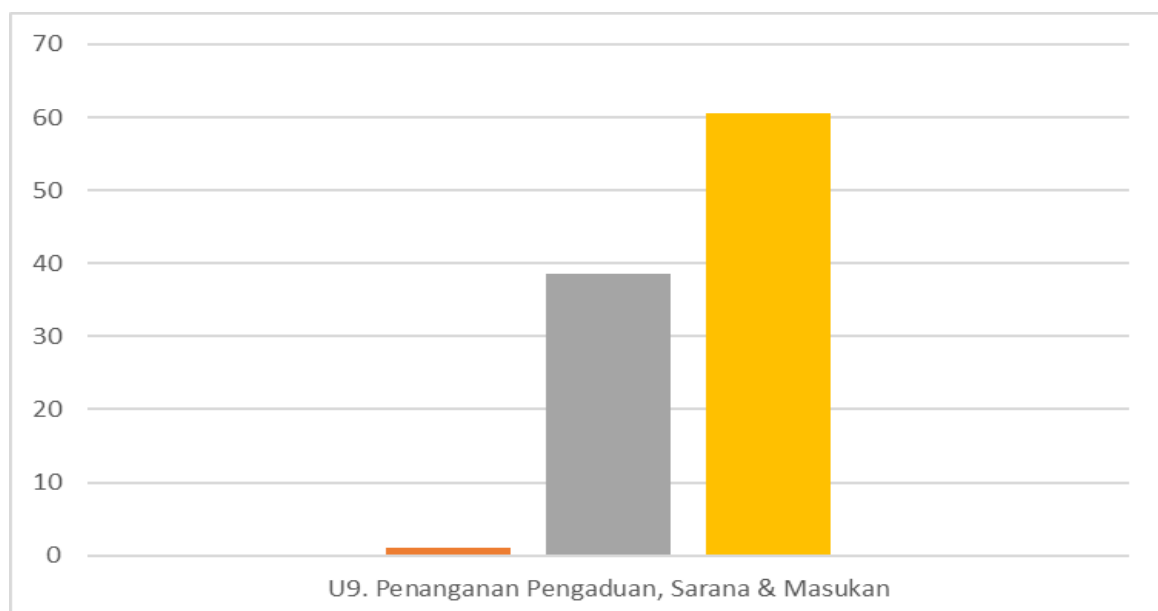
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan 239 orang (58,58%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik dan 167 orang (40,93%) menyatakan berfungsi kurang maksimal. Sedangkan 2 orang (0,49%) menilai pelayanan pengaduan ada, tetapi tidak berfungsi. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dinilai **dikelola dengan baik**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 18
Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	2	4	0.49
Berfungsi Kurang Maksimal	3	167	501	40.93
Dikelola dengan Baik	4	239	956	58.58
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00
Jumlah		408	1461	100

Grafik
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik, Sebagai Berikut :



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	007	Tetap dijaga untuk mutu pelayanan
2	013	Untuk memudahkan pengambilan izin yang sudah selesai sebaiknya diserahkan kepada FO agar lebih cepat pelayanannya
3	019	Saya Puas Dengan Pelayanannya
4	037	Good Job. Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
5	050	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik
6	058	Mantap
7	130	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan diperpanjang
8	132	Semoga lebih maju dan baik selalu
9	141	Tingkatkan pelayanan
10	142	Perbanyak senyum untuk FOnya dan terima kasih
11	147	Selalu tingkatkan pelayanan demi kelancaran perusahaan. Sukses selalu
12	155	Tingkat Profesionalisme pelayanan
13	175	Diberitahukan retribusi izin apa yang dipunggut
14	180	Tingkatkan kebersihan front office
16	190	Petugas FO diperbanyak agar pelayanan lebih cepat
17	197	Bantuan penjelasan perizinan online agar diberikan dan bisa mempermudah pengurusan perizinan
18	215	Pelayanan tingkatkan dan senyum diperbanyak
19	226	Petugas penyerahan berkas harus standbay
20	227	Saya Puas Dengan Pelayanannya keep smile
21	245	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan keramahan
22	258	Sudah baik pelayanan dan kebersihan pelayanan dijaga terus jangan kotor
23	267	Mantap
24	338	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan diperpanjang
25	341	Semoga lebih maju dan baik selalu
26	353	Tingkatkan pelayanan
27	355	Diperbanyak FO nya
28	357	Selalu tingkatkan pelayanan demi kelancaran perusahaan. Sukses selalu
29	362	Tingkatkan profesionalisme dan kursi tunggu dibanyakan

30	383	Diberitahukan dan bergilir untuk istirahatnya
31	388	Perbanyak informasi layanan perizinan
32	398	Petugas FO diperbanyak agar pelayanan lebih cepat dan pengambilan perizinan diperjelas
33	405	Bantuan penjelasan perizinan online agar diberikan dan bisa mempermudah pengurusan perizinan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada Semester I dan Semester II Tahun 2019 adalah **86,79** 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 **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 **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. 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 **SANGAT BAIK**.
10. **Indek 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 dan Semester II Tahun 2019 yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Bulan Desember 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan memperoleh nilai IKM 86,79, 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, berintegritas, 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 2019**

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	4	3	4	3	3
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3
8	3	3	3	4	0	4	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	2	3	4	3	3	4	3	3
15	0	3	3	4	4	4	4	3	4
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	4	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	3	4
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	4	4	4	3	4
29	3	3	3	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	4	4	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4

69	3	4	3	4	2	3	4	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	3	4	4	3	3	2
72	3	4	3	3	3	4	4	3	4
73	3	3	4	3	4	3	4	3	4
74	3	4	4	3	3	4	4	3	2
75	3	3	3	4	4	3	3	3	3
76	3	4	3	4	4	4	4	3	4
77	3	4	4	4	4	4	3	3	4
78	3	4	3	4	4	4	4	3	4
79	3	3	3	4	4	4	3	3	3
80	3	4	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	3	4	4	4	4	3	4
82	3	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	4	4	4	4	4	4	3	4
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	4	4	3	4
86	3	4	4	4	4	4	4	3	4
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4
88	3	4	3	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	3	4	4	4	4	3	4
93	3	4	3	4	4	4	4	3	4
94	3	4	3	4	4	4	4	3	4
95	3	4	3	4	4	4	4	3	4
96	3	4	3	4	4	4	4	3	4
97	3	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	3	4	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	4	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3

143	4	4	4	4	3	4	4	3	4
144	3	3	3	3	3	3	4	3	4
145	3	4	3	3	3	3	4	3	4
146	3	4	3	3	3	3	4	3	4
147	4	4	3	3	3	3	4	3	4
148	3	4	2	3	3	3	4	3	4
149	3	4	3	3	3	3	4	3	4
150	4	4	3	4	3	4	3	3	4
151	4	3	3	3	4	4	4	3	4
152	4	3	4	4	4	4	4	3	4
153	4	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	3	4	4	4	4	4	3	4
155	4	3	3	4	4	3	3	3	3
156	4	4	3	4	4	3	3	3	3
157	4	4	3	4	4	3	3	3	3
158	4	4	3	4	4	3	3	3	3
159	4	4	3	4	4	3	3	3	3
160	4	4	3	4	4	3	3	3	3
161	4	4	3	4	4	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	3	4
163	4	4	3	4	4	3	3	3	3
164	4	4	3	4	4	3	3	3	3
165	4	4	3	4	4	3	3	3	3
166	4	4	3	4	4	3	3	3	3
167	4	4	3	4	4	3	3	3	3
168	3	4	3	4	4	3	3	3	3
169	3	4	3	4	4	3	4	3	3
170	3	4	3	4	4	3	4	3	3
171	3	4	3	4	4	3	4	3	3
172	3	4	3	4	4	3	4	3	3
173	3	3	3	4	4	3	4	3	3
174	3	4	3	4	4	3	4	3	4
175	3	3	3	4	4	3	3	3	3
176	3	3	3	4	4	3	3	3	3
177	3	3	3	4	4	3	3	3	3
178	3	4	4	4	4	3	3	3	3
179	3	3	4	3	3	4	4	4	4

180	3	3	3	3	3	4	4	3	3
181	3	3	3	3	3	4	4	3	3
182	3	4	3	4	3	4	4	4	3
183	3	4	3	4	3	3	3	3	3
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	4	4	3	3	3	3	3
186	3	3	4	4	3	3	3	3	3
187	3	3	4	4	3	3	3	3	3
188	3	3	4	3	3	4	4	3	4
189	3	3	3	3	3	4	4	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	3	3	4	3
192	4	3	3	3	3	3	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	4	3	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	4	3	3	4
196	3	4	3	3	3	4	4	3	3
197	3	4	3	3	3	4	4	3	4
198	3	4	3	3	4	4	4	3	4
199	3	3	3	3	4	4	4	3	4
200	3	3	3	3	4	4	4	3	4
201	3	3	3	3	4	3	4	3	3
202	3	3	3	3	3	4	3	3	4
203	3	3	3	3	3	4	4	3	4
204	3	3	3	3	3	4	4	3	3
205	3	3	3	3	3	4	4	3	3
206	3	3	3	3	3	4	3	3	4
207	3	3	3	3	3	4	4	3	4
208	3	3	3	3	3	4	4	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	4	4
211	3	3	3	4	3	3	3	4	4
212	3	3	3	4	3	3	4	4	4
213	3	3	3	4	3	3	3	4	4
214	3	3	3	4	3	4	3	4	4
215	3	3	3	4	3	4	3	4	4
216	3	3	3	4	3	4	3	4	4

217	3	3	3	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	4	4	4
219	3	3	3	4	3	4	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	4
221	4	3	3	3	3	3	4	4	4
222	4	2	3	4	3	3	4	4	3
223	4	3	3	4	4	4	4	4	4
224	4	3	3	3	4	4	4	4	3
225	4	3	3	4	3	3	4	4	3
226	4	3	3	4	4	3	3	4	4
227	4	3	3	3	3	4	3	4	4
228	4	3	3	4	4	4	4	4	4
229	4	3	3	4	4	4	4	4	4
230	4	3	3	3	3	3	4	4	4
231	4	3	3	4	4	3	3	4	4
232	4	3	3	3	4	4	4	4	3
233	4	3	3	3	4	3	3	4	3
234	4	3	3	3	3	4	3	4	4
235	4	3	3	4	3	3	3	4	3
236	4	4	3	3	4	4	4	4	4
237	4	3	3	4	4	4	4	4	4
238	4	3	3	4	4	4	4	4	4
239	4	3	3	4	3	3	4	4	4
240	4	3	3	4	3	4	4	4	3
241	4	3	3	4	3	4	3	4	3
242	4	3	3	4	4	4	4	4	4
243	4	3	3	4	2	4	3	4	3
244	4	4	3	4	4	4	4	4	4
245	4	4	3	4	4	4	4	4	4
246	4	4	3	3	4	4	4	4	4
247	4	3	3	3	4	3	3	4	3
248	4	3	3	3	3	4	4	4	3
249	4	3	3	4	4	3	4	4	4
250	3	4	3	4	4	3	3	4	4
251	4	3	3	3	3	4	3	4	3
252	3	4	3	4	3	3	3	4	4
253	4	4	3	4	3	3	4	4	4

254	4	3	3	4	3	3	4	4	4
255	4	3	3	3	4	3	3	4	3
256	4	3	3	3	3	4	3	4	3
257	4	3	3	3	4	4	3	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	4	3
259	4	3	3	3	3	4	4	4	3
260	4	3	3	3	3	4	3	4	3
261	4	3	3	3	3	4	3	4	3
262	4	3	3	3	4	4	3	4	4
263	4	3	3	3	3	4	4	4	4
264	4	4	3	3	3	3	4	4	4
265	4	4	3	4	4	4	3	4	4
266	3	4	3	4	3	3	4	4	4
267	3	4	3	3	3	4	4	4	3
268	3	3	3	4	4	4	4	4	4
269	3	4	3	3	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	4	3	4	4	4
271	3	4	3	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	4	4	4	4	4	4
273	3	4	3	4	3	4	4	4	4
274	3	3	3	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	4	4	3
276	3	3	3	3	3	3	3	4	4
277	3	4	3	4	2	3	4	3	4
278	3	3	3	4	3	3	3	4	4
279	3	4	3	3	4	4	3	4	2
280	3	4	3	3	3	4	4	4	4
281	3	3	3	3	4	3	4	4	4
282	3	4	3	3	3	4	4	4	2
283	3	3	3	4	4	3	3	4	3
284	3	4	3	4	4	4	4	4	4
285	3	4	3	4	4	4	3	4	4
286	3	4	3	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	4	4	3	4	3
288	3	4	3	4	4	4	4	4	4
289	3	4	3	4	4	4	4	4	4
290	3	4	3	4	4	4	4	4	4

291	3	4	3	4	4	4	4	4	4
292	3	4	3	4	4	4	4	4	4
293	3	4	3	4	4	4	4	4	4
294	3	4	3	4	4	4	4	4	4
295	3	4	3	4	4	4	4	4	4
296	3	4	3	4	4	4	4	4	4
297	3	4	3	4	4	4	4	4	4
298	3	4	3	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	4	3
300	3	4	3	4	4	4	4	4	4
301	3	4	3	4	4	4	4	4	4
302	3	4	3	4	4	4	4	4	4
303	3	4	3	4	4	4	4	4	4
304	3	4	3	4	4	4	4	4	4
305	3	4	3	4	4	4	4	4	4
306	3	4	3	4	4	4	4	4	4
307	3	4	3	4	4	3	4	4	3
308	3	3	3	3	3	3	3	4	3
309	3	4	3	3	3	3	3	4	3
310	3	3	3	3	3	3	3	4	3
311	3	3	3	3	3	3	4	4	3
312	3	3	3	3	3	3	3	4	3
313	3	3	3	3	3	4	3	4	3
314	3	3	3	3	3	3	3	4	3
315	3	4	3	4	4	4	4	4	4
316	4	4	3	4	4	4	4	4	4
317	4	4	3	4	3	4	4	4	4
318	3	4	3	4	3	4	4	4	3
319	3	4	3	4	4	4	3	4	4
320	3	4	3	4	3	4	4	4	4
321	3	4	3	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	4	4	4	4	4	3
323	3	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	4	3	3	3	3	4	3
325	3	4	4	4	4	3	4	4	3
326	3	3	4	4	4	3	4	4	3
327	3	4	4	3	3	3	3	4	3

328	3	4	4	3	4	4	4	4	3
329	3	4	4	4	4	4	4	4	3
330	3	3	3	3	3	3	3	4	3
331	3	3	3	3	3	3	3	4	3
332	3	3	3	3	3	3	3	4	3
333	3	4	4	3	4	3	3	4	4
334	3	4	4	3	4	4	4	4	3
335	3	4	4	4	4	3	4	4	3
336	3	3	4	4	3	4	4	4	4
337	3	3	3	3	4	4	3	4	3
338	3	4	3	3	4	3	4	4	3
339	3	4	4	4	4	4	3	4	3
340	3	3	4	3	4	3	3	4	3
341	3	3	3	3	3	3	3	4	3
342	3	4	4	4	3	3	4	4	4
343	3	4	3	4	4	4	4	4	4
344	3	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	4	4	4	4	3	4	4	4
346	3	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	4	4	4	4	4	4	4	4
348	3	4	4	4	4	4	4	4	4
349	3	3	3	3	3	3	4	4	4
350	3	3	3	3	3	3	4	4	4
351	3	4	4	4	3	4	4	4	4
352	3	3	3	3	3	3	4	4	4
353	3	4	3	3	3	3	4	4	4
354	3	4	3	3	3	3	4	4	4
355	3	4	3	3	3	3	4	4	4
356	3	4	2	3	3	3	4	4	4
357	3	4	3	3	3	3	4	4	4
358	3	4	3	4	3	4	3	4	4
359	3	3	3	3	4	4	4	4	4
360	3	3	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	3	3	3	3	4	3
362	3	3	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	4	4	3	3	4	3
364	3	4	3	4	4	3	3	4	3

365	3	4	3	4	4	3	3	4	3
366	3	4	3	3	4	3	3	4	3
367	3	4	3	3	4	3	3	4	3
368	3	4	3	3	4	3	3	4	3
369	3	4	3	3	4	3	3	4	3
370	3	4	4	3	4	4	4	4	4
371	3	4	3	3	4	3	3	4	3
372	3	4	3	3	4	3	3	4	3
373	3	4	3	3	4	3	3	4	3
374	3	4	3	3	4	3	3	4	3
375	3	4	3	3	4	3	3	4	3
376	3	4	3	3	4	3	3	4	3
377	3	4	3	3	4	3	4	4	3
378	3	3	3	3	4	3	4	4	3
379	3	3	3	3	4	3	4	4	3
380	3	3	3	3	4	3	4	4	3
381	3	3	3	3	4	3	4	4	3
382	3	3	3	3	4	3	4	4	4
383	3	3	3	3	4	3	3	4	3
384	3	3	3	3	4	3	3	4	3
385	3	3	3	3	4	3	3	4	3
386	3	3	4	3	4	3	3	4	3
387	4	3	4	3	3	4	4	4	4
388	3	3	3	3	3	4	4	4	3
389	3	3	3	3	3	4	4	4	3
390	3	3	3	3	3	4	4	4	3
391	3	3	3	3	3	3	4	4	3
392	3	3	3	3	4	3	4	4	4
393	3	3	4	3	4	4	4	4	4
394	3	3	4	3	4	4	4	4	4
395	3	3	4	3	4	4	4	4	4
396	3	3	4	3	3	4	4	4	4
397	3	3	3	3	3	4	4	4	4
398	3	3	3	3	4	4	4	4	4
399	3	3	3	3	4	4	4	4	4
400	3	3	3	3	4	4	4	4	4
401	3	3	3	3	4	4	4	4	4

402	3	3	3	3	4	4	4	4	4
403	3	3	3	3	3	4	3	4	4
404	3	3	3	3	4	4	4	4	4
405	3	3	3	3	3	4	4	4	4
406	3	3	3	3	4	4	4	4	4
407	3	3	3	3	4	4	4	4	4
408	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	1326	1407	1291	1443	1455	1446	1482	1440	1457
NRR per unsur	3,25	3,45	3,16	3,54	3,57	3,54	3,63	3,53	3,57
NRR tertimbang	0,36	0,38	0,35	0,39	0,40	0,39	0,40	0,39	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,4714								
**) Jumlah NRR tertimbang x 25	86,79								

Keterangan :

U1 - U9	= Unsur-unsur Pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
-*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	= NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
U1	Persyaratan	0,36
u2	Prosedur	0,38
U3	Waktu Pelayanan	0,35
U4	Biaya/tarif	0,39
U5	Produk Layanan	0,39
U6	Kompetensi Pelaksana	0,39
U7	Perilaku Pelaksana	0,40
U8	sarana dan Prasarana	0,39
U9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	0,40

Bidang : Perizinan Produksi dan Industri

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2019
Semester I dan Semester II**

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	3	3	4	3	3	4	4	3	4
6	3	3	4	3	4	3	4	3	3
7	3	3	4	4	4	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4
10	3	3	4	4	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	0	3	3	4	4	4	4	3	4
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	4	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	3	4
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4
23	3	3	3	3	4	4	3	3	4
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	4	4
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	4	3	3	4	4	4	3	4
32	4	3	3	4	3	4	4	3	3
33	4	3	3	4	3	4	3	3	3
34	4	3	3	4	4	4	4	3	4
35	4	3	3	4	2	4	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	3	4	4	4	3	4

100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	4	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	3	4	3	4	4	3	3
111	4	4	3	4	4	4	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	4	3	4	4	4	4	4	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	3	4	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	3	4	3	3
118	4	3	4	4	4	3	4	3	3
119	4	4	4	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	3	4	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	4	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	3	4	4	3	4	4	3	4
131	4	4	4	4	4	4	3	3	3
132	3	3	4	3	4	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	3	3	4	3	4
135	4	4	3	4	4	4	4	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4
137	4	4	4	4	4	3	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	3	3	3	4	3	4
142	3	3	3	3	3	3	4	3	4
144	3	3	3	3	3	3	4	3	4
147	4	4	3	3	3	3	4	3	4
148	3	4	2	3	3	3	4	3	4
149	3	4	3	3	3	3	4	3	4
150	4	4	3	4	3	4	3	3	4

151	4	3	3	3	4	4	4	3	4
152	4	3	4	4	4	4	4	3	4
153	4	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	3	4	4	4	4	4	3	4
155	4	3	3	4	4	3	3	3	3
156	4	4	3	4	4	3	3	3	3
157	4	4	3	4	4	3	3	3	3
158	4	4	3	4	4	3	3	3	3
159	4	4	3	4	4	3	3	3	3
160	4	4	3	4	4	3	3	3	3
161	4	4	3	4	4	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	4	3	3	3	3
164	4	4	3	4	4	3	3	3	3
165	4	4	3	4	4	3	3	3	3
166	4	4	3	4	4	3	3	3	3
167	4	4	3	4	4	3	3	3	3
168	3	4	3	4	4	3	3	3	3
169	3	4	3	4	4	3	4	3	3
170	3	4	3	4	4	3	4	3	3
171	3	4	3	4	4	3	4	3	3
172	3	4	3	4	4	3	4	3	3
173	3	3	3	4	4	3	4	3	3
174	3	4	3	4	4	3	4	3	4
175	3	3	3	4	4	3	3	3	3
176	3	3	3	4	4	3	3	3	3
177	3	3	3	4	4	3	3	3	3
178	3	4	4	4	4	3	3	3	3
179	3	3	4	3	3	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	4	4	3	3
181	3	3	3	3	3	4	4	3	3
182	3	4	3	4	3	4	4	3	3
183	3	4	3	4	3	3	3	3	3
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	4	4	3	3	3	3	3
186	3	3	4	4	3	3	3	3	3
187	3	3	4	4	3	3	3	3	3

188	3	3	4	4	3	4	4	3	4
189	3	3	3	3	3	4	4	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	4	4	4	4
192	4	3	3	3	3	3	4	3	3
193	3	3	3	3	3	4	3	3	4
194	3	3	3	3	3	4	4	3	4
195	3	3	3	3	3	4	3	3	4
196	3	4	3	3	3	4	4	3	3
197	3	4	3	3	3	3	4	3	4
198	3	4	3	3	4	4	4	3	4
199	3	3	3	3	4	4	4	3	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	4	4
212	3	3	3	4	3	3	4	4	4
213	3	3	3	4	3	3	3	4	4
214	3	3	3	4	3	4	3	4	4
215	3	3	3	4	3	4	3	4	4
217	3	3	3	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	4	4	4
219	3	3	3	4	3	4	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	4
221	4	3	3	3	3	3	4	4	4
223	4	3	3	4	4	4	4	4	4
224	4	3	3	3	4	4	4	4	3
226	4	3	3	4	4	3	3	4	4
227	4	3	3	3	3	4	3	4	4
228	4	3	3	4	4	4	4	4	4
229	4	3	3	4	4	4	4	4	4
231	4	3	3	4	4	3	3	4	4
233	4	3	3	3	4	3	3	4	3
235	4	3	3	4	3	3	3	4	3
236	4	4	3	3	4	4	4	4	4
237	4	3	3	4	4	4	4	4	4
240	4	3	3	4	3	4	4	4	3
241	4	3	3	4	3	4	3	4	3
242	4	3	3	4	4	4	4	4	4

243	4	3	3	4	2	4	3	4	3
244	4	4	3	4	4	4	4	4	4
246	4	4	3	3	4	4	4	4	4
251	4	3	3	3	3	4	3	4	3
252	3	4	3	4	3	3	3	4	4
253	4	4	3	4	3	3	4	4	4
255	4	3	3	3	4	3	3	4	3
256	4	3	3	3	3	4	3	4	3
257	4	3	3	3	4	4	3	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	4	3
259	4	3	3	3	3	4	4	4	3
260	4	3	3	3	3	4	3	4	3
261	4	3	3	3	3	4	3	4	3
262	4	3	3	3	4	4	3	4	4
263	4	3	3	3	3	4	4	4	4
264	4	4	3	3	3	3	4	4	4
265	4	4	3	4	4	4	3	4	4
266	3	4	3	4	3	3	4	4	4
267	3	4	3	3	3	4	4	4	3
268	3	3	3	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	3	3	3	3	4	4
277	3	4	3	4	2	3	4	3	4
278	3	3	3	4	3	3	3	4	4
279	3	4	3	3	4	4	3	4	2
280	3	4	3	3	3	4	4	4	4
281	3	3	3	3	4	3	4	4	4
282	3	4	3	3	3	4	4	4	2
283	3	3	3	4	4	3	3	4	3
285	3	4	3	4	4	4	3	4	4
290	3	4	3	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	4	3
308	3	3	3	3	3	3	3	4	3
309	3	4	3	3	3	3	3	4	3
310	3	3	3	3	3	3	3	4	3
311	3	3	3	3	3	3	4	4	3
312	3	3	3	3	3	3	3	4	3
313	3	3	3	3	3	4	3	4	3

314	3	3	3	3	3	3	3	4	3
315	3	4	3	4	4	4	4	4	4
319	3	4	3	4	4	4	3	4	4
321	3	4	3	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	4	4	4	4	4	3
323	3	3	4	3	3	3	3	4	3
324	3	4	4	4	4	3	4	4	3
325	3	3	4	4	4	3	4	4	3
326	3	4	4	3	3	3	3	4	3
327	3	4	4	3	4	4	4	4	3
331	3	3	3	3	3	3	3	4	3
332	3	3	3	3	3	3	3	4	3
336	3	3	4	4	3	4	4	4	4
339	3	3	3	3	3	3	3	4	3
340	3	3	3	3	3	3	3	4	3
341	3	3	3	3	3	3	3	4	3
342	3	4	4	4	3	3	4	4	4
343	3	4	3	4	4	4	4	4	4
344	3	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	4	4	4	4	3	4	4	4
346	3	4	4	4	4	4	4	4	4
349	3	3	3	3	3	3	4	4	4
350	3	3	3	3	3	3	4	4	4
352	3	3	3	3	3	3	4	4	4
355	3	4	3	3	3	3	4	4	4
356	3	4	2	3	3	3	4	4	4
357	3	4	3	3	3	3	4	4	4
358	3	4	3	4	3	4	3	4	4
359	3	3	3	3	4	4	4	4	4
360	3	3	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	3	3	3	3	4	3
362	3	3	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	4	4	3	3	4	3
364	3	4	3	4	4	3	3	4	3
365	3	4	3	4	4	3	3	4	3
366	3	4	3	3	4	3	3	4	3
367	3	4	3	3	4	3	3	4	3

368	3	4	3	3	4	3	3	4	3
369	3	4	3	3	4	3	3	4	3
370	3	4	4	3	4	4	4	4	4
371	3	4	3	3	4	3	3	4	3
372	3	4	3	3	4	3	3	4	3
373	3	4	3	3	4	3	3	4	3
374	3	4	3	3	4	3	3	4	3
375	3	4	3	3	4	3	3	4	3
376	3	4	3	3	4	3	3	4	3
377	3	4	3	3	4	3	4	4	3
378	3	3	3	3	4	3	4	4	3
379	3	3	3	3	4	3	4	4	3
380	3	3	3	3	4	3	4	4	3
381	3	3	3	3	4	3	4	4	3
382	3	3	3	3	4	3	4	4	4
383	3	3	3	3	4	3	3	4	3
384	3	3	3	3	4	3	3	4	3
385	3	3	3	3	4	3	3	4	3
386	3	3	4	3	4	3	3	4	3
387	4	3	4	3	3	4	4	4	4
388	3	3	3	3	3	4	4	4	3
291	3	3	3	3	3	4	4	4	3
292	3	3	3	3	3	3	4	4	3
293	3	3	3	3	4	3	4	4	4
294	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	905	940	879	960	970	955	972	960	958
NRR per unsur	3,28	3,41	3,18	3,48	3,51	3,46	3,52	3,48	3,47
NRR tertimbang	0,36	0,38	0,35	0,39	0,39	0,38	0,39	0,39	0,39
*) Jumlah NRR tertimbang	3,4215								
Nilai IKM Setelah Dikonversi = IKM Unit Pelayanan x Nilai Dasar (25)	85,54								

* Untuk Bidang Perizinan Bidang : Perizinan Produksi dan Industri sebanyak 276 responden dengan nilai 85,54 (Baik)

141	3	3	3	3	3	3	4	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	4	4	3	4	4	3	4
147	4	4	3	3	3	3	4	3	4
210	3	3	3	4	3	3	4	4	4
222	4	2	3	4	3	3	4	4	3
232	4	3	3	3	4	4	4	4	3
237	4	3	3	4	4	4	4	4	4
239	4	3	3	4	3	3	4	4	4
245	4	4	3	4	4	4	4	4	4
269	3	4	3	3	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	4	3	4	4	4
271	3	4	3	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	4	4	4	4	4	4
273	3	4	3	4	3	4	4	3	4
274	3	3	3	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	4	4	3
284	3	4	3	4	4	4	4	4	4
286	3	4	3	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	4	4	3	4	3
297	3	4	3	4	4	4	4	4	4
298	3	4	3	4	4	4	4	4	4
305	3	4	3	4	4	4	4	4	4
306	3	4	3	4	4	4	4	4	4
307	3	4	3	4	4	3	4	4	3
328	3	4	4	3	4	4	4	4	3
329	3	4	4	4	4	4	4	4	3
333	3	4	4	3	4	3	3	4	4
335	3	4	4	4	4	3	4	4	3
337	3	3	3	3	4	4	3	4	3
347	3	4	4	4	4	4	4	4	4
348	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	200	221	201	230	233	227	240	218	229
NRR per unsur	3,23	3,56	3,24	3,71	3,76	3,66	3,87	3,52	3,69

NRR tertimbang	0,36	0,40	0,36	0,41	0,42	0,41	0,43	0,39	0,41
*) Jumlah NRR tertimbang	3,5824								
Nilai IKM Setelah Dikonversi = IKM Unit Pelayanan x Nilai Dasar (25)	89,56								

*** Untuk Bidang Perizinan Penanaman Modal (PM) sebanyak 62 responden dengan nilai IKM 89,56(Sangat Baik)**

Bidang : Perizinan Sarana Perekonomian dan Sosial

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2019
Semester I dan Semester II**

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
8	3	3	3	4	0	4	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	4	4	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4
40	4	3	3	3	3	4	4	3	3
41	4	3	3	4	4	3	4	3	4
42	3	4	3	4	4	3	3	3	4
46	1	3	3	4	3	3	4	4	4
49	4	3	3	3	4	4	3	3	4
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	3	3	4	3	4	3	4	3	4
76	3	4	3	4	4	4	4	3	4
80	3	4	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	3	4	4	4	4	3	4
83	3	4	4	4	4	4	4	3	4
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	4	4	3	4
86	3	4	4	4	4	4	4	3	4
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4
88	3	4	3	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	4	4	4	4	3	4
93	3	4	4	4	4	4	4	3	4

94	3	4	3	4	4	4	4	3	4
95	3	4	3	4	4	4	4	3	4
96	3	4	3	4	4	4	4	3	4
97	3	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	3	4	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	4	4	4	4	3	4	4	3	4
112	4	4	3	4	3	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
125	4	4	4	3	4	3	3	3	4
129	3	3	3	3	4	4	3	3	3
130	4	4	3	3	4	3	4	3	3
145	3	4	3	3	3	3	4	3	4
146	3	4	3	3	3	3	4	3	4
180	3	3	3	3	3	4	4	3	3
181	3	3	3	3	3	4	4	3	3
182	3	4	3	4	3	4	4	3	3
183	3	4	3	4	3	3	3	3	3
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	4	4	3	3	3	3	3
186	3	3	4	4	3	3	3	3	3
187	3	3	4	4	3	3	3	3	3
188	3	3	4	3	3	4	4	3	4
189	3	3	3	3	3	4	4	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	3	3	4	3
192	4	3	3	3	3	3	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	4	3	4
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3
195	3	3	3	3	3	4	3	3	4
196	3	4	3	3	3	4	4	3	3
197	3	4	3	3	3	4	4	3	4
198	3	4	3	3	4	4	4	3	4
199	3	3	3	3	4	4	4	3	4
200	3	3	3	3	4	4	4	3	4
201	3	3	3	3	4	3	4	3	3

202	3	3	3	3	3	4	3	3	4
203	3	3	3	3	3	4	4	3	4
204	3	3	3	3	3	4	4	3	3
205	3	3	3	3	3	4	4	3	3
206	3	3	3	3	3	4	3	3	4
207	3	3	3	3	3	4	4	3	4
208	3	3	3	3	3	4	4	3	4
216	3	3	3	4	3	4	3	4	4
230	4	3	3	3	3	3	4	4	4
232	4	3	3	3	4	4	4	4	3
234	4	3	3	3	3	4	3	4	4
235	4	3	3	4	3	3	3	4	3
237	4	3	3	4	4	4	4	4	4
238	4	3	3	4	4	4	4	4	4
248	4	3	3	3	3	4	4	4	3
249	4	3	3	4	4	3	4	4	4
250	3	4	3	4	4	3	3	4	4
254	4	3	3	4	3	3	4	4	4
257	4	3	3	3	4	4	3	4	4
260	4	3	3	3	3	4	3	4	3
281	3	3	3	3	4	3	4	4	4
288	3	4	3	4	4	4	4	4	4
281	3	4	3	4	4	4	4	4	4
291	3	4	3	4	4	4	4	4	4
292	3	4	3	4	4	4	4	4	4
293	3	4	3	4	4	4	4	4	4
294	3	4	3	4	4	4	4	4	4
295	3	4	3	4	4	4	4	4	4
296	3	4	3	4	4	4	4	4	4
300	3	4	3	4	4	4	4	4	4
301	3	4	3	4	4	4	4	4	4
302	3	4	3	4	4	4	4	4	4
303	3	4	3	4	4	4	4	4	4
304	3	4	3	4	4	4	4	4	4
316	4	4	3	4	4	4	4	4	4
317	4	4	3	4	3	4	4	4	4
320	3	4	3	4	3	4	4	4	4

323	3	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	4	3	3	4	3	4	4	3
353	3	4	3	3	3	3	4	4	4
354	3	4	3	3	3	3	4	4	4
390	3	3	3	3	3	4	4	4	3
395	3	3	4	3	4	4	4	4	4
396	3	3	4	3	4	4	4	4	4
397	3	3	4	3	3	4	4	4	4
398	3	3	3	3	3	4	4	4	4
399	3	3	3	3	4	4	4	4	4
400	3	3	3	3	4	4	4	4	4
401	3	3	3	3	4	4	4	4	4
402	3	3	3	3	4	4	4	4	4
403	3	3	3	3	4	4	4	4	4
404	3	3	3	3	3	4	3	4	4
405	3	3	3	3	4	4	4	4	4
406	3	3	3	3	3	4	4	4	4
407	3	3	3	3	4	4	4	4	4
408	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	389	422	382	427	432	456	461	426	460
NRR per unsur	3,19	3,46	3,13	3,19	3,54	3,74	3,78	3,49	3,77
NRR tertimbang	0,35	0,38	0,35	0,35	0,39	0,42	0,42	0,39	0,42
*) Jumlah NRR tertimbang	3,4763								
Nilai IKM Setelah Dikonversi = IKM Unit Pelayanan x Nilai Dasar (25)	86,91								

*** Untuk Bidang Perizinan Sarana Perekonomian dan Sosial sebanyak 122 responden dengan nilai IKM 86,91 (Baik)**

No	Indikator Pelayanan	Total Nilai Per-Indikator	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Kategori	Nilai Rata-rata Terimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	1326	3,25	Sangat Baik	0,36
2	Kemudahan Prosedur	1407	3,45	Sangat Baik	0,38
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	1291	3,16	Baik	0,35
4	Kawajaran Biaya/Tarif	1443	3,54	Sangat Baik	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1455	3,57	Sangat Baik	0,40
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	1446	3,54	Sangat Baik	0,39
7	Perilaku Pelaksana	1482	3,63	Sangat Baik	0,40
8	sarana dan Prasarana	1440	3,53	Sangat Baik	0,39
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1457	3,57	Sangat Baik	0,40
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,47

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,25

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	1	1	0,25
Kurang Sesuai	2	3	6	0,74
Sesuai	3	293	879	71,81
Sangat Sesuai	4	110	440	26,96
Tidak Mencantumkan	0	1	0	0,25
Jumlah		408	1326	100

U2. Kemudahan Prosedur

3,45

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0,00
Kurang Mudah	2	2	4	0,49
Mudah	3	221	663	54,17
Sangat Mudah	4	185	740	45,34
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		408	1407	100,00

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,16

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0
Kadang-kadang Tepat	2	2	4	0,49
Banyak Tepatnya	3	337	1011	82,60
Selalu Tepat	4	69	276	16,91
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		408	1291	100

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,54

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Wajar	1	0	0	0,00
Kurang Wajar	2	0	0	0,00
Wajar	3	189	567	46,32
Sangat Wajar	4	219	876	53,68
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		408	1443	100

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,57

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
Kadang-kadang Sesuai	2	4	8	0,98
Banyak Sesuainya	3	162	486	39,71
Selalu Sesuai	4	241	964	59,07
Tidak Mencantumkan	0	1	0	0,25
Jumlah		408	1458	100

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,54

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Adil	1	0	0	0
Kurang Adil	2	0	0	0,00
Adil	3	187	561	45,83
Sangat Adil	4	221	884	54,17
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		408	1445	100,00

U7. Perilaku Pelaksana

3,63

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	149	447	36,52
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	259	1036	63,48
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		408	1483	100

U8. Sarana dan Prasarana

3,53

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kadang-kadang Sesuai	2	0	0	0,00
Banyak Sesuai	3	191	573	46,81
Selalu Sesuai	4	217	868	53,19
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		408	1441	100

U9. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,58

Alternatif Jawaban	skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Memuaskan	1	0	0	0
Kurang Memuaskan	2	2	4	0,49
Memuaskan	3	167	501	40,93
Sangat Memuaskan	4	239	956	58,58
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00
Jumlah		408	1461	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 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas 		
Pekerjaan Utama	1. Pimpinan Perusahaan 2. Manager/Wakil Manajemen 3. Wiraswasta (sebutkan) 4. PNS/TNI/Polri 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya 		
Jenis Layanan	Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan pada : I. Bidang Perizinan Industri dan Produksi 01. Kelautan dan Perikanan 02. Kehutanan 03. Pertanian Sektor Perkebunan 04. Pertanian Sektor Peternakan 05. Kesehatan 06. Perdagangan 07. Energi dan Sumber Daya Mineral 08. Perindustrian		

	II. Bidang Perizinan Sarana Perekonomian dan Sosial 09. Sosial 10. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 11. Perhubungan 12. Pariwisata 13. Tenaga Kerja dan Transmigrasi 14. Koperasi 15. Pendidikan III. Bidang Perizinan Penanaman Modal 16. Penanaman Modal	
--	---	--

II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

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

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/ Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Banyak berkas yang diminta b) Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan c) Tidak transparan		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		



2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan ?	1	Berbelit, Tidak Mudah
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah
Jika pilihan Bapak/ Ibu Agak atau Tidak Mudah apakah dikarenakan : a) Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit b) Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan c) Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		



3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan ?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat
Jika pilihan Bapak/ Ibu Tidak atau Kurang Cepat apakah dikarenakan : a) Antrian lama b) Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal c) Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang anda terima ?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis
Jika pilihan Bapak/ Ibu Cukup atau Sangat Mahal apakah dikarenakan : a) Terdapat biaya tambahan b) Ketidakwajaran biaya c) Biaya yang tidak ditanggung mahal		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil atau produk yang diberikan/ anda terima ?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/ Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan b) Tidak sesuai kelas pelayanan atau produk layanan yang diterima c) Tidak transparan		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	1	Tidak Mampu
	2	Kurang Mampu
	3	Mampu
	4	Sangat Mampu dan Terampil
Jika pilihan Bapak/ Ibu Tidak atau Kurang Mampu apakah dikarenakan : a) Petugas baru perlu didampingi petugas senior b) Masih ada yang tidak terampil (seperti memasang infus, menggunakan komputer, dll) c) Kemampuan petugas tidak merata		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?	1	Tidak Sopan dan Ramah
	2	Kurang Sopan dan Ramah
	3	Sopan dan Ramah
	4	Sangat Sopan dan Ramah
Jika pilihan Bapak/ Ibu Tidak atau Kurang Ramah apakah dikarenakan : a) Masih ada yang judes, tidak sopan b) Kurang sabar melayani masyarakat c) Kurang senyum dan perhatian		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1	Tidak Ada
	2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
	3	Berfungsi Kurang Maksimal
	4	Dikelola Dengan Baik
Jika pilihan Bapak/ Ibu Tidak atau Kurang Berfungsi apakah dikarenakan : a) Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu b) Tidak tahu kemana harus mengadu c) Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas		
Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :		

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?	1	Buruk
	2	Cukup
	3	Baik
	4	Sangat Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **Cukup atau Buruk** apakah dikarenakan :

- a) Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas
- b) AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas
- c) Tempat parkir sempit
- d) Tempat sampah kurang
- e) Perlengkapan/ peralatan tidak modern
- f) Toilet kotor/ air mati
- g) Tidak ada fasilitas bacaan/ playground anak

Harapan atau Keluhan Bapak/ Ibu :

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima:

TERIMA KASIH ATAS KUNJUNGAN ANDA



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI KALIMANTAN SEKATAN
SEMESTER I DAN SEMESTER II**

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN		
JUMLAH	:	408 ORANG
JENIS		
KELAMIN		
LAKI-LAKI	:	307 ORANG
PEREMPUAN	:	101 ORANG
PENDIDIKAN		
SD	:	4 ORANG
SLTP	:	4 ORANG
SLTA	:	98 ORANG
D-III	:	70 ORANG
S-1	:	222 ORANG
S-2	:	10 ORANG
PERIODE SURVEI 1 JANUARI 2019 S/D 31 DESEMBER 2019		

NILAI IKM
86,79

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