

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I 2024



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah kami Panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, karena dengan izin dan karuniaNya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I (satu) Tahun 2024 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

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

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

Laporan Hasil Survei IKM Terhadap DPMPTSP Semester I Tahun 2024 ini menyajikan data dan fakta tentang tanggapan masyarakat pemohon terhadap layanan yang diberikan dan disediakan oleh DPMPTSP, pada bulan Januari - Juni (semester I) ditahun 2024. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi DPMPTSP bagi upaya peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang. .

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini dilakukan secara online maupun offline (langsung) pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, yang diambil dari kuesioner online maupu offline (manual).

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

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Banjarbaru, 01 Juli 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan,

ENDRI, AP, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19750821 199412 1 005

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Manfaat Hasil	2
E. Ruang Lingkup	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data	8
C. Variabel Pengukuran IKM.....	..8
D. Penyusunan IKM	..9
BAB III. PROFIL RESPONDEN	13
A. Umur	13
B. Jenis Kelamin.....	13
C. Pendidikan Terakhir	14
D. Pekerjaan Utama	14
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROV.KALSEL	16
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	19
B. Hasil Survei Kualitatif	29
C. Rencana Tindak Lanjut	30
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran	34

(LAMPIRAN-LAMPIRAN)

1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Kalsel.....	4
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	11
3. Tingkat Umur Responden.....	13
4. Jenis Kelamin Responden.....	13
5. Tingkat Pendidikan Responden	14
6. Jenis Pekerjaan Responden.....	14
7. Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-Rata Tertimbang IKM	17
8. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM	18
9. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	19
10. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	19
11. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	21
12. Tingkat Waktu Pelayanan.....	22
13. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	23
14. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	24
15. Tingkat Kompetensi Pelaksana	25
16. Tingkat Perilaku Pelaksana	26
17. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	27
18. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	28
19. Hasil Survei Kualitatif.....	29
20. Rencana Tindak Lanjut.....	30

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	20
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	21
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	22
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	23
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	24
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana	25
7. Tingkat Perilaku Pelaksana	26
8. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	28
9. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

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

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei IKM dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2024 akan dilaksanakan 2 kali dalam setahun. Semester I dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2024 sebanyak 211 orang responden.

D. Manfaat Hasil

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

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

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

E. Ruang Lingkup

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/investor pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA berupa : Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor perkebunan, pertanian sektor peternakan, perdagangan, perindustrian, energi dan sumber daya mineral, sektor pariwisata serta lingkungan dan pertanahan ; Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial berupa : Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, kesehatan, tenaga kerja, koperasi, pendidikan, penelitian, dan kerajinan ; Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi berupa : Layanan Konsultasi dan Pengaduan. Dari ketiga bidang ini menangani sebanyak 211 (dua ratus sebelas) jenis perizinan dan non perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 084 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sebagai berikut berikut:

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

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
1	BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)	1	Izin Penggalian dan Penanaman Kabel Serat Optik untuk Jaringan Komunikasi pada Ruas Jalan Provinsi;
		2	Izin Penggalian dan Pemasangan Pipa Transmisi Air Baku PDAM pada Ruas Jalan Provinsi;
		3	Izin Penggalian dan Pemasangan Kabel 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

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
		7	Izin Pembelokan Sungai (khusus bidang pertambangan, dan lain-lain)
		8	Izin/Dispensasi <i>Crossing</i> Jalan Nasional untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalsel, dan
		9	Izin Pembangunan Under Pass dan Over Pass pada Ruas Jalan Provinsi.
2	BIDANG SOSIAL	1	Izin Pengumpulan Uang atau Barang;
		2	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah; dan
		3	Izin Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia.
3	BIDANG PERHUBUNGAN	1	Rekomendasi Kesesuaian Rencana Lokasi Terminal Khusus (Tersus) Dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
		2	Izin Penggunaan Jalan Nasional Dan Provinsi Untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara Dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Kelapa Sawit Di Kalimantan Selatan;
		3	Persetujuan Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas Pada Ruas Jalan Provinsi.
4	BIDANG PERTANIAN SEKTOR PERKEBUNAN	1	Izin usaha perkebunan
		2	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUB-B);
		3	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan unruk Penerbitan Izin usaha Pembangunan Pabrik (IUP-P); dan
		4	Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Perkebunan (IUP-P).
5	BIDANG PARIWISATA	1	Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
		2	Rekomendasi Haji Khusus; dan
		3	Rekomendasi Umrah.
6	BIDANG PERTANIAN 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;

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
		7	Izin Pemasukan Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
		8	Izin Pengeluaran Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
		9	Rekomendasi Pendaftaran Pakan Ternak;
		10	Izin Pemasukan Obat Hewan;
		11	Izin Pengeluaran Obat Hewan;
		12	Izin Usaha Obat Hewan;
		13	Izin Pembangunan Laboratorium Kesehatan Hewan dan
		14	Kesehatan Masyarakat Veteriner di daerah Provinsi;
		15	Izin Usaha Distributor Obat Hewan;
		16	Izin Pemasukan Hewan Peliharaan; dan
7	BIDANG KEHUTANAN	1	Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan Hasil Hutan;
		2	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas 6000 m3/tahun atau lebih;
		3	Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan (PPKH)
		4	Izin Pembuatan Koridor;
		5	Izin Penggunaan Koridor
		6	Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan;
		7	Rekomendasi Perubahan Fungsi Tukar Menukar Kawasan Hutan;
		8	Rekomendasi Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
		9	Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
		10	Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
		11	Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
		12	Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH)
		13	Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan (PKKNK)
		14	Izin Tempat Penampungan Kayu Terdaftar Kayu Bulat (TPT KB)
		15	Izin hasil hutan bukan kayu (HHBK)
8	BIDANG ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	1	Surat Izin Pengeboran Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP);
		2	Surat Izin Penggalian Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Mata Air;
		3	Surat Izin Penggalian Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Sumur Gali;
		4	Surat Izin Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah dalam

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN			
1	2	3			
			Daerah Provinsi (SIPA);		
		5	Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Tanah (SIPPAT);		
		6	Surat Izin Juru Bor (SIJB);		
		7	Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum (IUPTLU);		
		8	Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);		
		9	Rekom Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum;		
		10	Penerbitan Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Komoditas Mineral Bukan Logam, Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu Dan Batuan Dalam 1 (Satu) Daerah Provinsi Yang Sama Termasuk Wilayah Laut Samopai Dengan 12 Mil;		
		11	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam;		
		12	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;		
		13	Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Batuan;		
		14	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam;		
		15	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;		
		16	Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Batuan;		
		17	Surat Izin Penambangan Batuan;		
		18	Izin Pertambangan Rakyat (IPR);		
		19	Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Mineral Bukan Logam;		
		20	Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;		
		21	Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Batuan;		
		22	Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP) Untuk 1 (satu) Daerah Provinsi;		
		23	Izin Usaha Pertambangan Untuk Penjualan Komoditas Mineral Bukan Logam;		
		24	Izin Usaha Pertambangan Untuk Penjualan Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;		
		25	Izin Usaha Pertambangan Untuk Penjualan Komoditas Batuan;		
		26	Penerbitan Perubahan Susunan Direksi dan/atau Pemegang Saham pada Pemegang Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi;		
		9	BIDANG PERINDUSTRIAN	1	Izin Perluasan Industri;
				2	Izin Usaha Kawasan Industri;dan
				3	Izin Perluasan Kawasan Industri.

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
10	BIDANG PERDAGANGAN	1	Rekomendasi penerbitan SIUP-MB bagi distributor; dan
		2	Surat Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya Pengecer Terdaftar, Pemeriksaan Sarana Distribusi Bahan Berbahaya, dan Pengawasan Distribusi, Pengemasan dan
11	BIDANG PENDIDIKAN	1	Izin Operasional Sekolah Menengah Kejuruan;
		2	Izin Operasional Sekolah Menengah Atas; dan
		3	Izin Operasional Pendidikan Khusus.
12	BIDANG KEARSIPAN	1	Izin Penggunaan Arsip yang Bersifat tertutup yang disimpan dilembaga Kearsipan Daerah Provinsi.
13	BIDANG PENELITIAN	1	Surat Keterangan Penelitian Bagi Instansi Pemerintah

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kemampuan/kompetensi Petugas

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

7. Sikap/perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

D. Penyusunan IKM

1. Persiapan Pelaksanaan

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

2. Penyiapan Bahan Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan form kuesioner secara offline dan online yang terdapat pada aplikasi simpan 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 **211** orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari **2** bidang perizinan yaitu : Bidang Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam dan Bidang Perizinan Infrastruktur dan sosial. Kemudian dari Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Informasi yang menangani Layanan Konsultasi dan Pengaduan.

• Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di:

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

5. Metode Pengolahan Data

• Nilai Rata-rata Terimbang

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

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

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

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

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

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

• Penghitungan IKM

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

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

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

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah

kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

- **Pengujian Kualitas Data**

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

6. Laporan Hasil Penyusunan IKM

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

- **Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Apabila hasil dari nilai indeks unit pelayanan sudah didapat maka, kemudian menghitung Nilai IKM setelah dikonversi dengan rumus: 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	DIBAWAH 19 TAHUN	0	0,00%
2	19 - 25 TAHUN	12	5,69%
3	26 - 30 TAHUN	20	9,48%
4	31 - 35 TAHUN	31	14,69%
5	36 - 40 TAHUN	38	18,01%
6	41 - 45 TAHUN	41	19,43%
7	46 - 50 TAHUN	23	10,90%
8	51 - 55 TAHUN	27	12,80%
9	DIATAS 55	19	9,00%
Jumlah		211	100,00%

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 41 - 45 tahun yaitu sebanyak 41 orang dengan persentase 19,43%.

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 **211** orang responden. 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 184 orang responden (87,20%) dan perempuan sebanyak 27 orang responden (12,80 %). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	LAKI-LAKI	184	87,20%
2	PEREMPUAN	27	12,80%
JUMLAH		211	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 184 orang (87,20%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 1 orang responden berpendidikan setingkat SD/Madrasah (0,47%), 3 orang responden (1,42%) berpendidikan Sekolah Menengah Tingkat Pertama (SLTP), 94 orang responden (44,55%) berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 10 orang responden (4,74) setingkat Diploma (D1-D3), 96 orang responden (45,50%) setingkat Sarjana (D IV - S-1), serta 7 orang responden (3,32%) berpendidikan setingkat Pascasarjana (S-2) Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD / MADRASAH	1	0,47%
2	SLTP	3	1,42%
3	SLTA	94	44,55%
4	DIPLOMA	10	4,74%
5	SARJANA	96	45,50%
6	PASCASARJANA	7	3,32%
JUMLAH		211	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat SARJANA yaitu 96 orang responden atau 45,50 %.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS/TNI/POLRI	10	4,74%
2	PEGAWAI SWASTA	68	32,23%
3	WIRASWASTA / USAHAWAN	116	54,98%
4	PELAJAR / MAHASISWA	3	1,42%
5	LAINNYA	14	6,64%
JUMLAH		211	100,00%

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Wiraswasta / Usahawan sebanyak 116 orang (54,98%), Pegawai Swasta sebanyak 68 orang (32,23%), Lainnya sebanyak 14 orang (6,64%),

PNS/ TNI/ Polri sebanyak 10 orang (4,74% serta Pelajar/Mahasiswa/dll sebanyak 3 orang (1,42%). Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah Wiraswasta / Usahawan.

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

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 211 (dua ratus sebelas) bundel angket untuk kegiatan semester I yang dilaksanakan bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2024. 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 “93,00” berada pada kategori / nilai mutu pelayanan “Sangat Baik” (pada interval 88,31-100,00), dari hasil 211 (dua ratus sebelas) koresponden yang diwakili oleh 2 (dua) bidang perizinan yaitu: Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak 173 (seratus tujuh puluh tiga) responden dengan nilai IKM 94,00 (Sangat Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak 38 (tiga puluh delapan) responden dengan nilai IKM 93,75 (Sangat Baik), kemudian untuk Layanan Pengaduan dan Informasi pada bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi sebanyak 11 (sebelas) responden dengan nilai IKM 94,70 (sangat baik) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran data analisa hasil survei.

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

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

Semester I			
No.	Indikator Pelayanan	Januari - Juni 2024	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	786	0,40
2	Kemudahan Prosedur	779	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	749	0,39
4	Kewajaran Biaya/Tarif	840	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	785	0,41
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	792	0,41
7	Perilaku Pelaksana	790	0,41
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	823	0,43
9	Sarana dan Prasarana	491	0,41
IKM		3,72	
Nilai Konversi IKM		93	
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	786	3,72	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	779	3,69	Sangat Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	749	3,55	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	840	3,98	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	785	3,72	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan	792	3,75	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	790	3,74	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	823	3,9	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	491	3,74	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar.
 $3,72 \times 25 = 93,00$
2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM **(93,00)** 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 (93,00)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (88,31–100,00).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

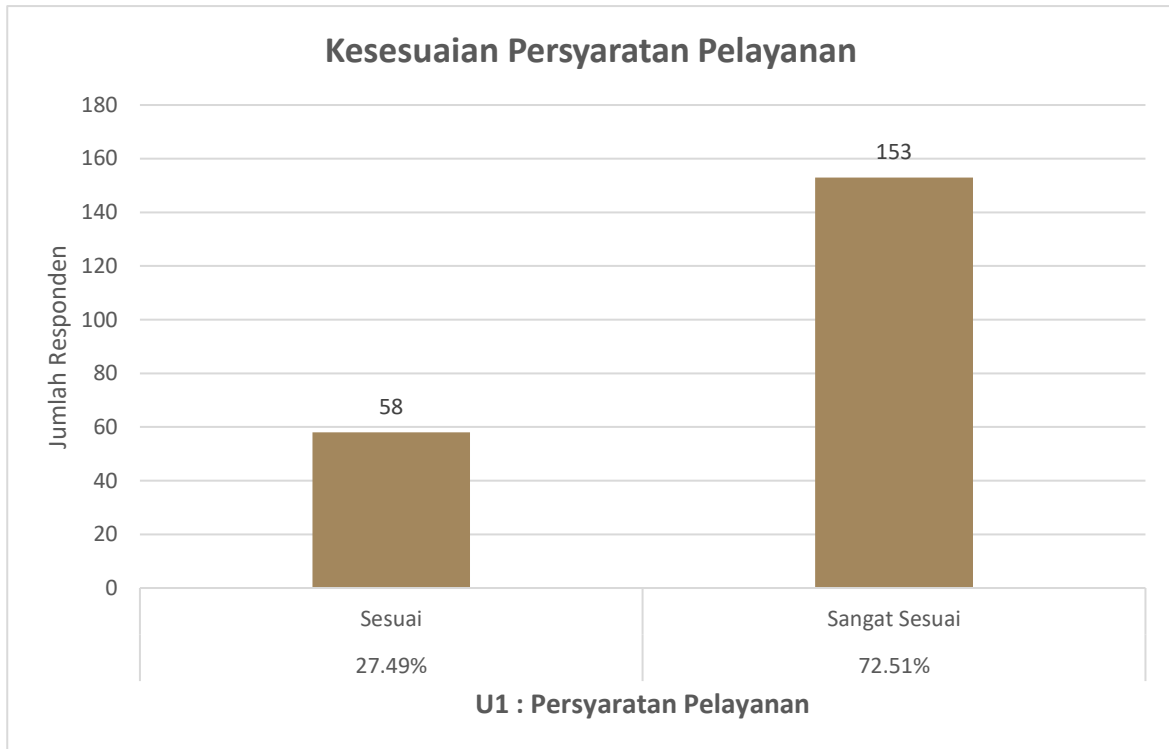
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0.00%
Kurang Sesuai	2	0	0	0.00%
Sesuai	3	58	174	27.49%
Sangat Sesuai	4	153	612	72.51%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00%
Jumlah		211	786	100.00%

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 58 orang responden dengan persentase 27,49% dan jawaban sangat sesuai sebanyak 153 orang responden dengan persentase 72,51%. 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 62 orang responden adalah **sangat sesuai**.

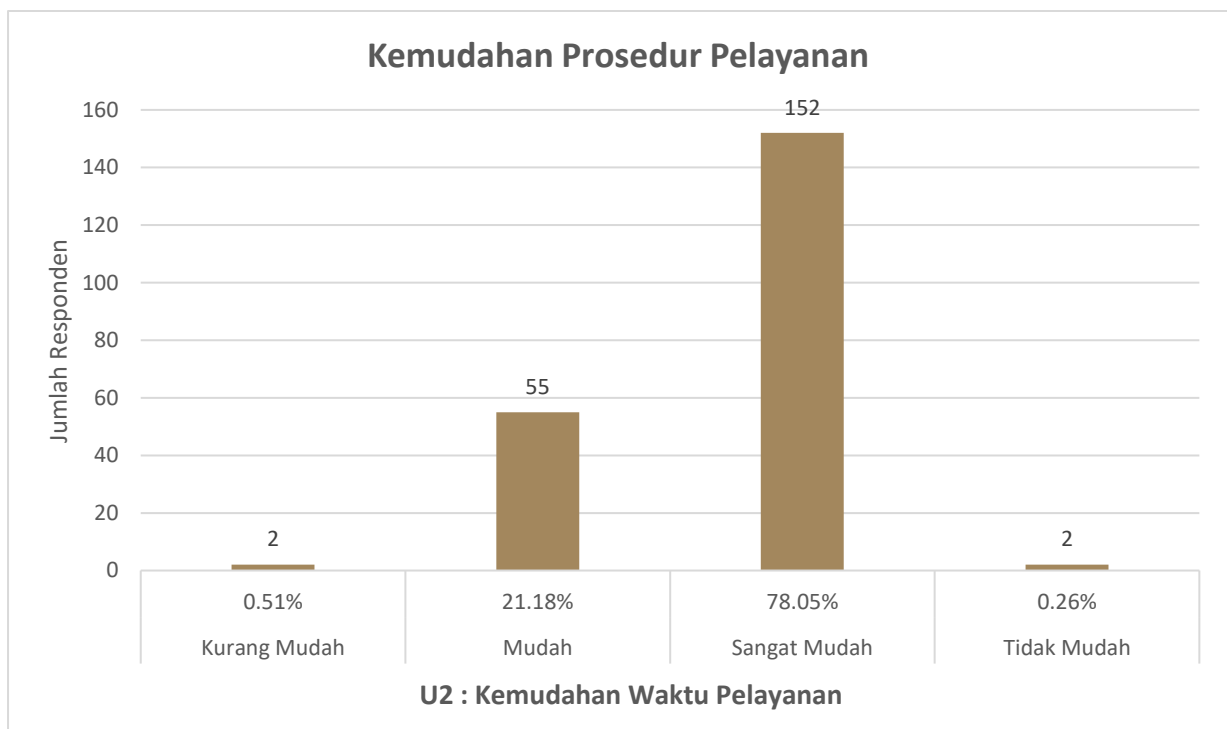
2. Prosedur Pelayanan

Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan prosedur yang diberikan. Dari hasil Survei yang dilakukan melalui 211 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 sebanyak 152 orang (78,05%) menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah, sebanyak 55 orang responden (21,18%) menyatakan prosedur pelayanan mudah, sebanyak 2 orang responden (0,51%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah, dan sebanyak 2 orang responden (0,26%). Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **sangat mudah**.

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	2	2	0.26%
Kurang Mudah	2	2	4	0.51%
Mudah	3	55	165	21.18%
Sangat Mudah	4	152	608	78.05%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	779	100%

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



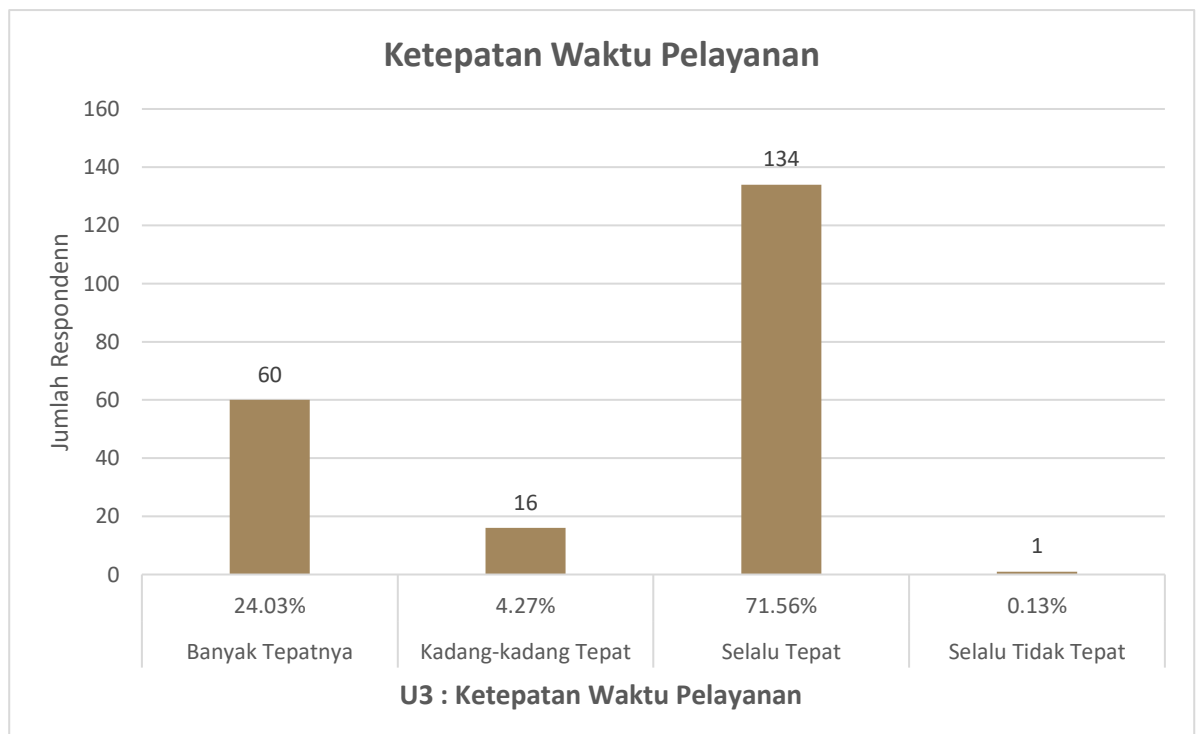
3. Ketepatan Waktu Pelayanan

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	1	1	0.13%
Kadang-kadang Tepat	2	16	32	4.27%
Banyak Tepatnya	3	60	180	24.03%
Selalu Tepat	4	134	536	71.56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00%
Jumlah		211	749	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 0,13%, *kadang – kadang* tepat sebanyak 16 orang 24,03% dan *selalu tepat* sebanyak 134 orang responden dengan persentase 71,56%. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **Tepat Waktu.**

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

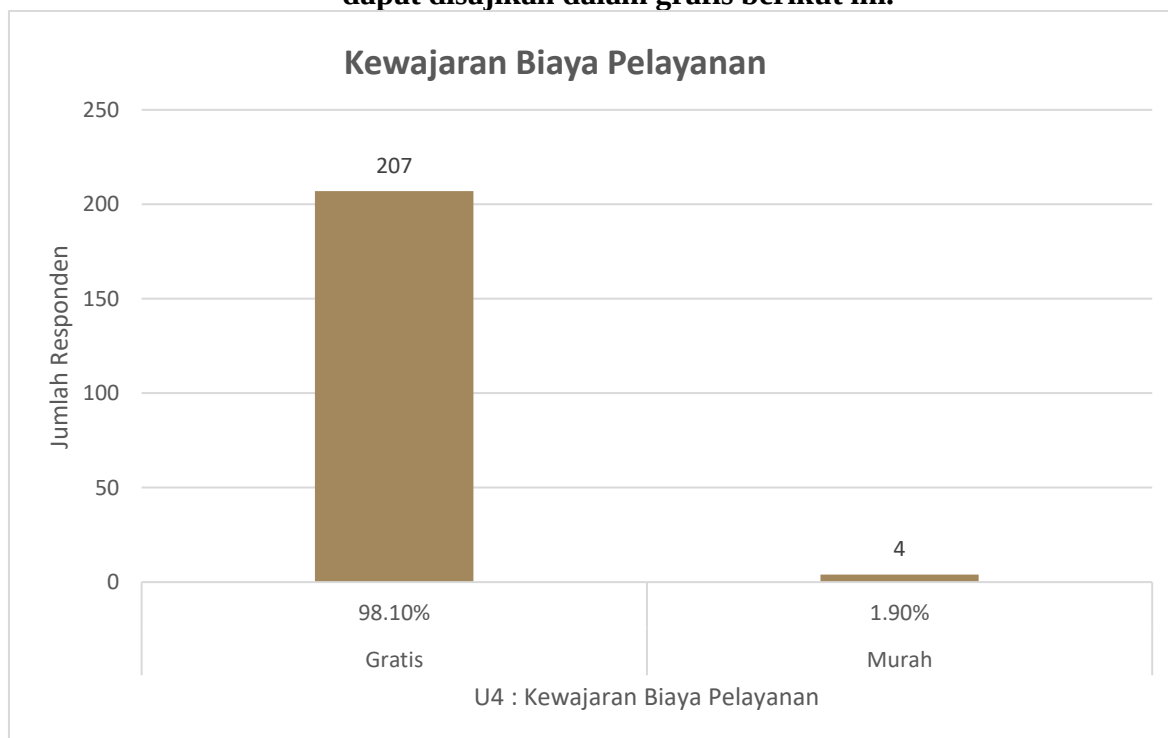
Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 207 orang responden (98,10%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis dan sebanyak 4 orang responden (1,90%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah murah. Dengan 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. 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	4	12	1.90%
Gratis	4	207	828	98.10%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	840	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

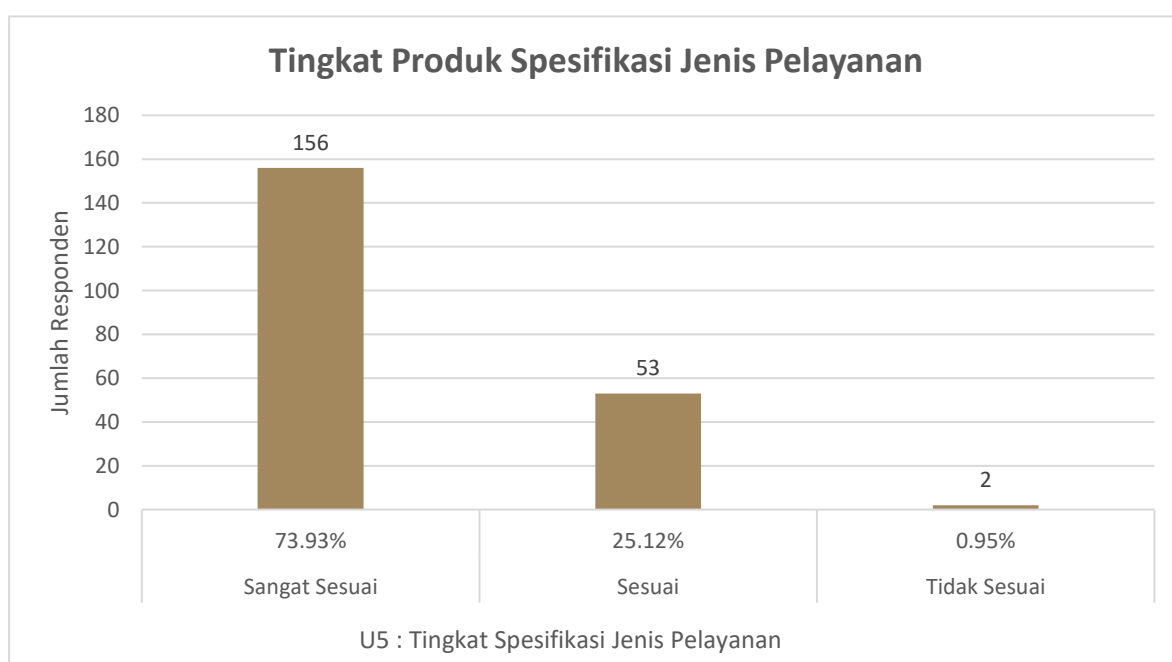
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil Survei yang dilakukan terhadap 211 orang responden, sebanyak 156 orang responden (73,93%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai dan 53 orang (25,12%) menyatakan sesuai dan sebanyak 2 orang responden (0,95%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan tidak 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	2	2	0.95%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	53	159	25.12%
Sangat Sesuai	4	156	624	73.93%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	785	100%

5. Grafik Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



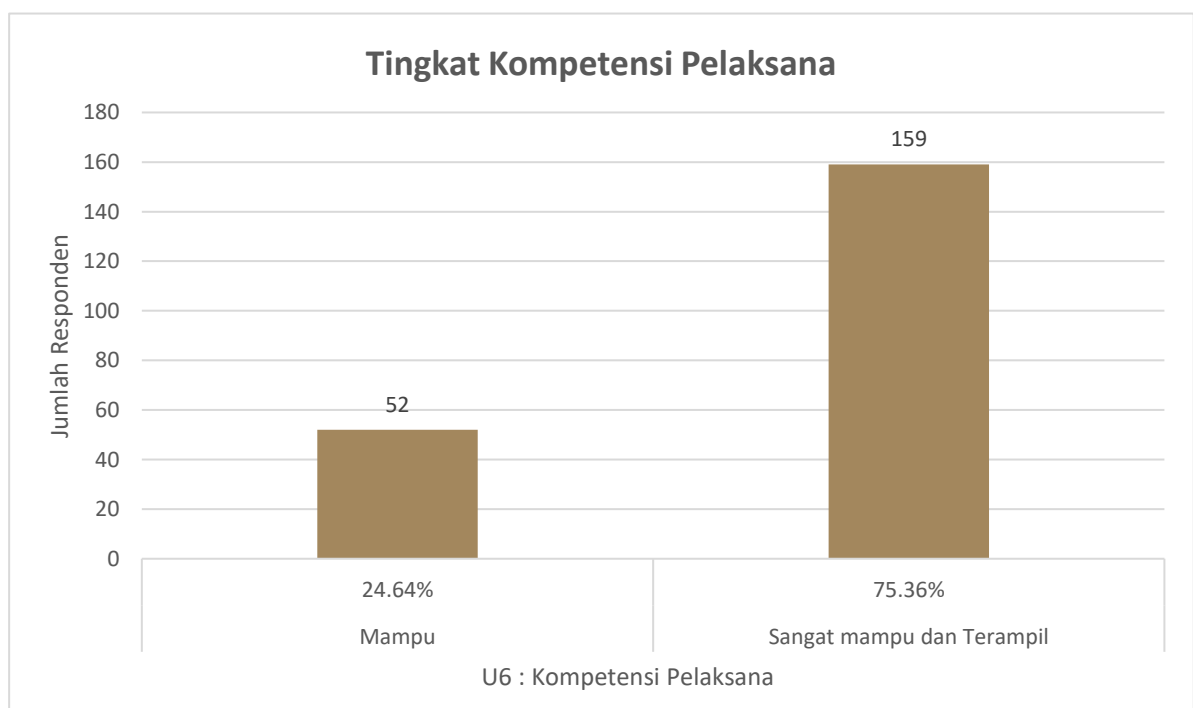
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 159 orang responden (75,36%) berpendapat petugas pelayanan sangat mampu dan terampil melayani, 52 orang responden (24,64%) 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 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	0.00%
Kurang mampu	2	0	0	0.00%
Mampu	3	52	156	24.64%
Sangat mampu dan Terampil	4	159	636	75.36%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	792	100%

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



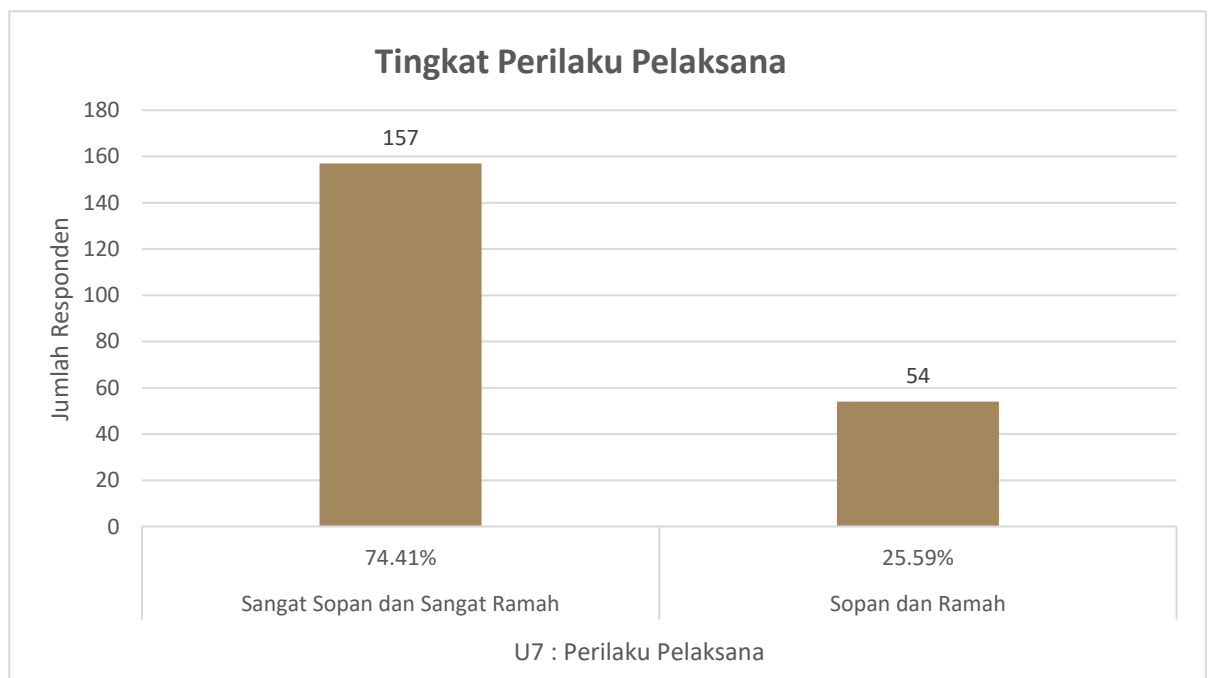
7. Perilaku Pelaksana

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

Tabel 16
Tingkat Perilaku Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0%
Sopan dan Ramah	3	54	162	25.59%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	157	628	74.41%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	790	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, 157 orang responden (74,41%) menyatakan bahwa petugas pelayanan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, 54 orang responden (25,59%) menyatakan Sopan

dan Ramah. Maka dapat disimpulkan perilaku petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dirasakan Sangat Sopan dan Sangat Ramah.

8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

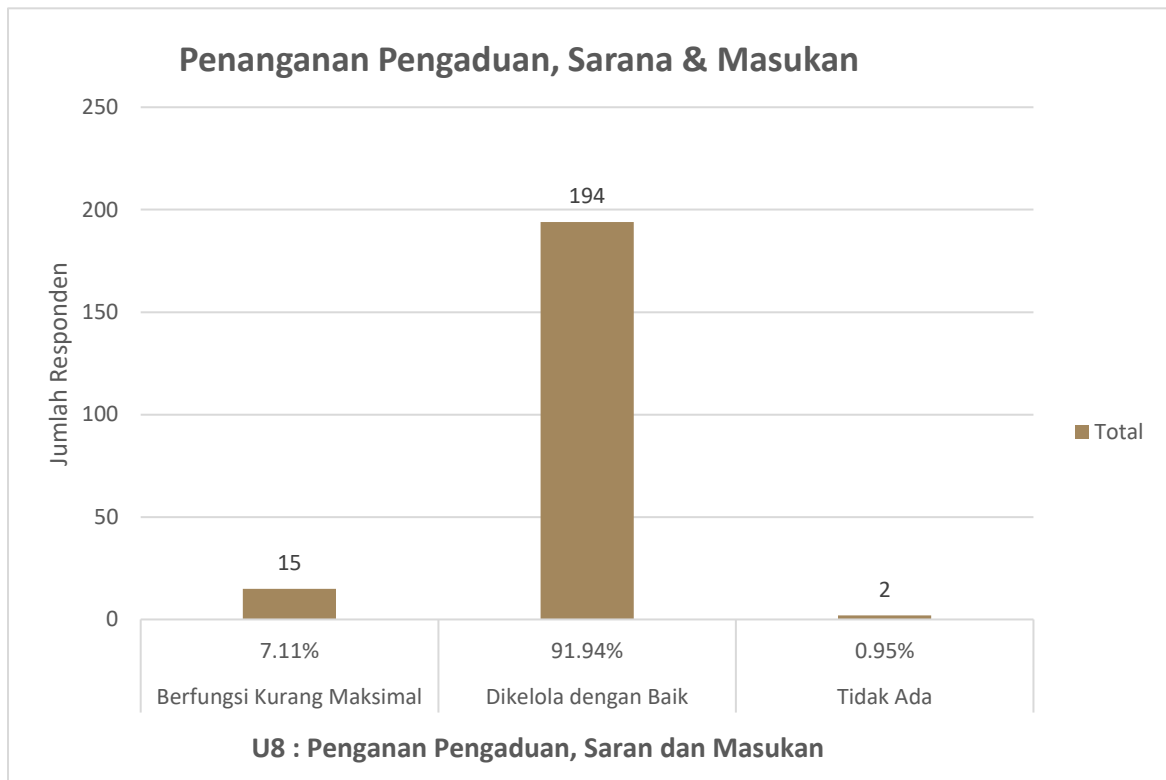
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan 194 orang responden (91,94%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik, 15 orang responden (7,11%) menyatakan, berfungsi kurang maksimal. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dinilai dikelola dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	2	2	0.95%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0.00%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	15	45	7.11%
Dikelola dengan Baik	4	194	776	91.94%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	823	100%

8. Grafik Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

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



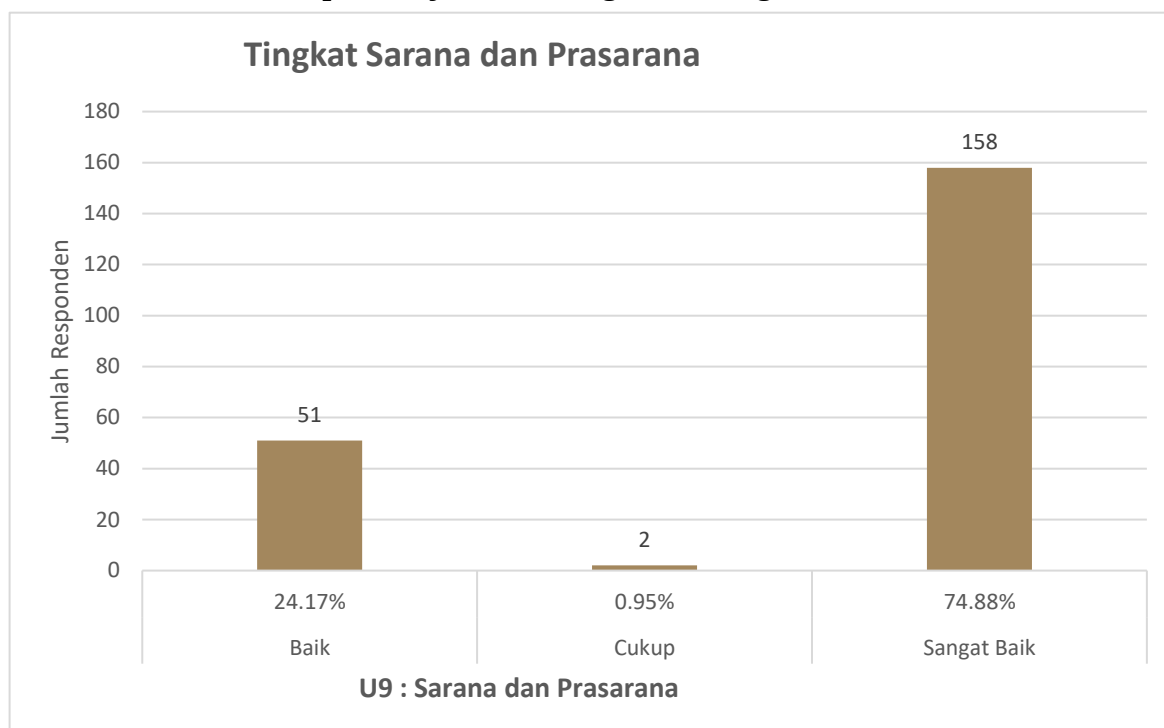
9. Sarana dan Prasarana

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

Tabel 18
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0%
Cukup	2	2	4	0.95%
Baik	3	51	153	24.17%
Sangat Baik	4	158	632	74.88%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	789	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 bahwa 158 orang responden (74,88%) menyatakan Sangat Baik sedangkan 57 orang responden (24,17%) menyatakan Baik, 2 orang responden (0,95%) menyatakan Cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan **sangat baik**.

B. Hasil Survei Kualitatif

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

No.	Isi Saran
1	Penampilan FO harus menarik.
2	Tetap mengikuti teknologi terbaru.
3	Untuk Persyaratan Permohonan Perizinan yg lengkap, untuk mempercepat prosesnya.
4	Petugas harus selalu siap d fo.
5	Tingkat kan lagi pelayanan agar lebih baik.
6	Saranya saya mungkin untuk proses mendapatkan ijin undian berhadiah melalui aplikasi simapan ini masih banyak masyarakat atau Perusahaan2 yang belum mengetahui tata cara dan prosedurnya seperti apa, jadi kalau bisa dari dinas

No.	Isi Saran
	PMPTSP agar bisa lebih sering melakukan sosialisasi kepada Perusahaan2 ,CV atau toko toko agar kedepanya apabila mereka ingin mengadakan undian berhadiah tidak bingung lagi untuk mengurus ijin nya.
7	Terus tetap dengan pelayanan yang baiknya dan selalu berinovasi .
8	Besar harapan kami jika aplikasi dalam perbaikan atau dalam pemeliharaan untuk tetap bisa dilakukan persetujuan secara manual dengan disposisi.
9	Kalau bisa, ditambahkan sosial media lainnya untuk tambahan media komunikasi dua arah selain WA.
10	Pertahankan Pelayanannya Kalo Perlu Lebih Ditingkatkan Lagi.
11	Agar lebih di tingkatkan pelayanan nya.
12	Kalau Berkas sudah di Terima, Sesegeranya di Sampaikan Ke Dinas Sosial Provinsi,agar cepat Di Verifikasi Supaya Standar Izin Sesuai Dengan Ketentuan
13	lanjutkan untuk pelayanan yg prima nya dan tetap terus mmberikan pelayanan yang sangat baik
14	Saran dari kami minta tolong proses perizinan di usahakan untuk tepat waktu dalam mengeluarkan izin pemasukan sapi dan di mohon kan aplikasi simapan bisa berjalan lancar supaya terjadi kendala dalam penginputan permohonan. Terimakasih.
15	Saran saya semoga untuk ke depannya jadwal / masa asistensi pengajuan izin supaya sesuai dengan ketentuan yaitu 15 hari kerja selesai.Lebih ditingkatkan lagi baik pelayanan, kinerja dan lain hal sebagainya

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	Penampilan FO harus menarik.	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik dan akan dianggarkan di tahun 2025
2	Tetap mengikuti teknologi terbaru.	Selalu berusaha untuk update Teknologi Ada
3	Untuk Persyaratan Permohonan Perizinan yg lengkap, untuk mempercepat prosesnya.	Sudah dijalankan Berdasarkan SOP
4	Petugas harus selalu siap d fo.	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik
5	Tingkat kan lagi pelayanan agar lebih baik.	Petugas Pelayanan akan diberikan pelatihan pada anggaran perubahan semester akhir
6	Saranya saya mungkin untuk proses mendapatkan ijin undian berhadiah melalui aplikasi simapan ini masih	Dpmptsp akan selalu mengadakan sosialisasi baik secara online maupun offline thdp semua layanan dpmptsp

No	MASUKAN / SARAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
	banyak masyarakat atau beberapa perusahaan yang belum mengetahui tata cara dan prosedurnya seperti apa, jadi kalau bisa dari dinas PMPTSP agar bisa lebih sering melakukan sosialisasi kepada Perusahaan2 ,CV atau toko toko agar kedepannya apabila mereka ingin mengadakan undian berhadiah tidak bingung lagi untuk mengurus ijin nya.	
7	Terus tetap dengan pelayanan yang baiknya dan selalu berinovasi .	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik dan dalam proses inovasi
8	Besar harapan kami jika aplikasi dalam perbaikan atau dalam pemeliharaan untuk tetap bisa dilakukan persetujuan secara manual dengan disposisi.	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan SOP
9	Kalau bisa, ditambahkan sosial media lainnya untuk tambahan media komunikasi dua arah selain WA.	Sudah Ada / Live chat
10	Pertahankan Pelayanannya Kalo Perlu Lebih Ditingkatkan Lagi.	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik
11	Agar lebih di tingkatkan pelayanan nya.	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik
12	Kalau Berkas sudah di Terima, Sesegeranya di Sampaikan Ke Dinas Sosial Provinsi, agar cepat Di Verifikasi Supaya Standar Izin Sesuai Dengan Ketentuan	Sudah dilaksanakan Berdasarkan SOP
13	Lanjutkan untuk pelayanan yg prima nya dan tetap terus mmberikan pelayanan yang sangat baik	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik
14	Saran dari kami minta tolong proses perizinan di usahakan untuk tepat waktu dalam mengeluarkan izin pemasukan sapi dan di mohon kan aplikasi simapan bisa berjalan lancar supaya terjadi kendala dalam penginputan permohonan. Terimakasih.	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik
15	Saran saya semoga untuk ke depannya jadwal / masa asistensi pengajuan izin supaya sesuai dengan ketentuan yaitu 15 hari kerja selesai. Lebih ditingkatkan lagi baik pelayanan, kinerja dan lain hal sebagainya	Dpmptsp Selalu berusaha memberikan yang terbaik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil Survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada Semester I tahun 2024 adalah **93,00** 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 I tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Juni 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan memperoleh nilai IKM **93,00**, 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 pelayanan perizinan, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Penyelenggaraan PTSP Daerah juga mewujudkan layanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegrasi, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

LAMPIRAN

**Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024
Semester I**

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

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3
39	4	2	3	4	3	4	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	3	3	3	4
42	3	2	4	4	4	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	1	1	4	1	3	3	3	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	4	3	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
188	4	3	2	4	1	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	3	3	3	4	3	3	3	1	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	3	1	2	4	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	4	4	3	4	3	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	786	779	749	840	785	792	790	823	789
NRR per unsur	3,73	3,69	3,55	3,98	3,72	3,75	3,74	3,90	3,74
NRR tertimbang	0,41	0,41	0,39	0,44	0,41	0,41	0,41	0,43	0,41
*) Jumlah NRR tertimbang	3,74								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	93,52								

* Pelayanan DPMPTSP sebanyak 456 responden dengan nilai 93,52 (Sangat Baik)

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	4	3	3	4	4	3	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	2	4	3	4	3	4	3
99	3	3	2	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	3	4	3	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	4	2	4	4	4	4	4	4
113	4	4	2	4	4	4	4	4	4
114	4	4	2	4	4	4	4	4	4
115	4	4	2	4	4	4	4	4	4
116	4	4	2	4	4	4	4	4	4
117	4	4	2	4	4	4	4	4	4
118	4	4	2	4	4	4	4	4	4
119	4	4	2	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	2	4	3	3	3	3	4
124	4	4	3	4	4	4	4	3	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	3	3	4	3	3	3	1	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	1	2	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	647	642	613	689	648	648	646	674	645
NRR per unsur	3,74	3,71	3,54	3,98	3,75	3,75	3,73	3,90	3,73
NRR tertimbang	0,42	0,41	0,39	0,44	0,42	0,42	0,41	0,43	0,41
*) Jumlah NRR tertimbang	3,76								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	94,00								

*** Untuk Bidang Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam sebanyak 173 responden dengan nilai 94,00 (Sangat Baik)**

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
30	4	3	2	4	1	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Jumlah Nilai per Unsur	139	137	136	151	137	144	144	149	144
NRR per unsur	3,66	3,61	3,578947	3,97	3,61	3,79	3,79	3,92	3,79
NRR tertimbang	0,41	0,40	0,40	0,44	0,40	0,42	0,42	0,44	0,42
*) Jumlah NRR tertimbang	3,75								
***) Jumlah nrr tertimbang x 25	93,75								

** Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 38 responden dengan nilai IKM 93,75 (Sangat Baik)*

SKM Online

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

Bidang : Pengaduan, Kebijakan dan Informasi
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024
Semester I

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	41	42	42	44	42	42	41	41	40
NRR per unsur	3,73	3,82	3,82	4,00	3,82	3,82	3,73	3,73	3,64
NRR tertimbang	0,41	0,42	0,42	0,44	0,42	0,42	0,41	0,41	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,79								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	94,75								

*** Untuk Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Informasi sebanyak 11 responden dengan nilai IKM 94,75 (Sangat Baik)**



Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

PERHATIAN :

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

1/11

Data Masyarakat (Responden)

Nomor Resi

Next Step



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

Terimakasih atas partisipasi anda

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat



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

Pendapat Masyarakat Tentang Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan

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

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

III. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Banyak berkas yang diminta b) Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan c) Tidak Transparant Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan?	1	Berbelit, Tidak Mudah
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Agak Mudah Sesuai apakah dikarenakan : a) Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit b) Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan c) Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Cepat apakah dikarenakan : a) Antrian lama b) Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal c) Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian / kewajiban biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang Anda terima?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis
Jika Pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Terdapat biaya tambahan b) Ketidakwajaran biaya c) Biaya yang tidak ditanggung mahal Harapan atau Keluhan Bapak/Ibu :		

Nilai Total Unsur Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Total Nilai Per-Indikator	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Kategori	Nilai Rata-rata Terimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	786	3,72	Sangat Baik	0,40
2	Kemudahan Prosedur	779	3,69	Sangat Baik	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	749	3,55	Sangat Baik	0,39
4	Kawajaran Biaya/Tarif	840	3,98	Sangat Baik	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	785	3,72	Sangat Baik	0,41
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	792	3,75	Sangat Baik	0,41
7	Perilaku Pelaksana	790	3,74	Sangat Baik	0,41
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	825	3,9	Sangat Baik	0,43
9	Sarana dan Prasarana	491	3,74	Sangat Baik	0,41
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,72

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,72

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0.00%
Kurang Sesuai	2	0	0	0.00%
Sesuai	3	58	174	27.49%
Sangat Sesuai	4	153	612	72.51%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00%
Jumlah		211	786	100.00%

U2. Kemudahan Prosedur

3,69

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	2	2	0.26%
Kurang Mudah	2	2	4	0.51%
Mudah	3	55	165	21.18%
Sangat Mudah	4	152	608	78.05%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	779	100%

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,55

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	1	1	0.13%
Kadang-kadang Tepat	2	16	32	4.27%
Banyak Tepatnya	3	60	180	24.03%
Selalu Tepat	4	134	536	71.56%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0.00%
Jumlah		211	749	100%

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,98

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0%
Cukup Mahal	2	0	0	0%
Murah	3	4	12	1.90%
Gratis	4	207	828	98.10%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	840	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,72

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	2	2	0.95%
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	53	159	25.12%
Sangat Sesuai	4	156	624	73.93%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	785	100%

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,75

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0.00%
Kurang mampu	2	0	0	0.00%
Mampu	3	52	156	24.64%
Sangat mampu dan Terampil	4	159	636	75.36%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	792	100%

U7. Perilaku Pelaksana

3,74

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	54	162	25.59%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	157	628	74.41%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	790	100%

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,90

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	2	2	0.95%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0.00%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	15	45	7.11%
Dikelola dengan Baik	4	194	776	91.94%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	823	100%

U9. Sarana dan Prasarana

3,74

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0%
Cukup	2	2	4	0.95%
Baik	3	51	153	24.17%
Sangat Baik	4	158	632	74.88%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0%
Jumlah		211	789	100%



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

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

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN			
JUMLAH	:	211	ORANG
JENIS			
KELAMIN			
LAKI-LAKI	:	184	ORANG
PEREMPUAN	:	27	ORANG
PENDIDIKAN			
SD	:	1	ORANG
SLTP	:	3	ORANG
SLTA	:	94	ORANG
D-III	:	10	ORANG
S-1	:	96	ORANG
S-2	:	7	ORANG
PERIODE SURVEI			
1 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024			

NILAI IKM
93,00

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