



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT

SEMESTER II
TAHUN 2024



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN.

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 II 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 II Tahun 2024 ini menyajikan data dan fakta tentang tanggapan masyarakat pemohon terhadap layanan yang diberikan dan disediakan oleh DPMPTSP, pada bulan Juli – Desember tahun 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, 31 Desember 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	3
E. Ruang Lingkup	4
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	8
B. Teknik Pengumpulan Data.....	8
C. Variabel Pengukuran IKM.....	9
D. Penyusunan IKM	13
BAB III. PROFIL RESPONDEN	14
A. Umur.....	14
B. Jenis Kelamin	14
C. Pendidikan Terakhir.....	15
D. Pekerjaan Utama.....	15
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROV.KALSEL	17
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	19
B. Hasil Survei Kualitatif.....	29
C. Rencana Tindak Lanjut.....	30
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran.....	32

(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.....	12
3. Tingkat Umur Responden.....	14
4. Jenis Kelamin Responden.....	14
5. Tingkat Pendidikan Responden	15
6. Jenis Pekerjaan Responden.....	15
7. Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-Rata Tertimbang IKM	17
8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan.....	19
9. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	19
10. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	21
11. Tingkat Waktu Pelayanan.....	22
12. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	23
13. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	24
14. Tingkat Kompetensi Pelaksana	25
15. Tingkat Perilaku Pelaksana	26
16. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	27
17. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	28
18. Hasil Survei Kualitatif.....	29
19. 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 Semester II Tahun 2024 dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2024 sebanyak 170 responden.

D. Manfaat Hasil

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

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

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

E. Ruang Lingkup

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/pelaku usaha pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru, antara lain melayani jenis perizinan dan nonperizinan **Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA berupa** : Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor perkebunan, pertanian sektor peternakan, perdagangan, perindustrian, energi dan sumber daya mineral, dan sektor pariwisata; **Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial berupa** : Izin sosial, pekerjaan umum dan penataan ruang, perhubungan, koperasi, pendidikan, penelitian, dan kerajinan ; **Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi berupa** : Layanan Konsultasi dan Pengaduan. Dari kedua bidang ini menangani sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) jenis perizinan dan non perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 063 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 084 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sebagai berikut berikut:

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

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
1	BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)	1	Izin Penggalian dan Penanaman Kabel Serat Optik untuk Jaringan Komunikasi pada Ruas Jalan Provinsi;
		2	Izin Penggalian dan Pemasangan Pipa Transmisi Air Baku PDAM pada Ruas Jalan Provinsi;
		3	Izin Penggalian dan Pemasangan Kabel Listrik Bawah Tanah (NYFGIJY) untuk Keperluan Iklan/Promosi pada Ruas Jalan Provinsi;
		4	Izin Penggalian dan Pemasangan Tiang Listrik

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
			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 Crossing 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.

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
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;
		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	1	Surat Izin Pengeboran Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP);

NO	BIDANG	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	
1	2	3	
	SUMBER DAYA MINERAL	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 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 Samapai 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	1	Izin Perluasan Industri;

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

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/tarif

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

masyarakat yang berlaku;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kemampuan/kompetensi Petugas

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

7. Sikap/perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya

suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

D. Penyusunan IKM

1. Persiapan Pelaksanaan

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

2. Penyiapan Bahan Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan form kuesioner secara offline dan online yang terdapat pada aplikasi simapan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei

terhadap tingkat kepuasan masyarakat atau pengurus izin.

Bagian Kuesioner

Bagian dari kuesioner dibagi atas tiga bagian yaitu:

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

3. Bentuk Jawaban

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

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

• Jumlah Responden

Responden dipilih berdasarkan jumlah responden yang mengajukan permohonan izin melalui SIMAPAN ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah

masing- masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks sebesar **170** orang dari jumlah populasi pengurusan perizinan yang terbagi dari **2** bidang perizinan yaitu : Bidang Perizinan Produksi dan Industri dan Bidang Perizinan Infrastruktur dan sosial. Kemudian dari Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Informasi yang menangani Layanan Konsultasi dan Pengaduan.

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di:

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

5. Metode Pengolahan Data

- **Nilai Rata-rata Terimbang**

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

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka 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	<19	0	0,00 %
2	19-25	6	3,53 %
3	26-30	9	5,29 %
4	31-35	24	14,12 %
5	36-40	24	14,12 %
6	41-45	32	18,82 %
7	46-50	40	23,53 %
8	51-55	21	12,35 %
9	≥55	14	8,24 %
Jumlah		170	100

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 46 - 50 tahun yaitu sebanyak 40 orang responden dengan persentase 23,53.%.

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 **170** 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 389 orang (85.31%) dan perempuan sebanyak 67 orang (14.69 %). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	147	86,47
2	Perempuan	23	13,53
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0
Jumlah		170	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 147 orang responden (86,47%).

C. Pendidikan Terakhir

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

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1	SD / MADRASAH	0	0,00 %
2	SLTP	4	2,35 %
3	SLTA	77	45,29 %
4	DIPLOMA	13	7,65 %
5	SARJANA	69	40,59 %
6	PASCASARJANA	7	4,21 %
7	Tidak mencantumkan	0	0
Jumlah		170	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat SLTA yaitu 77 orang atau 45,29 %.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH PENGGUNA (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	12	7,06 %
2.	PEGAWAI SWASTA	62	36,47 %
3.	WIRASWASTA / USAHAWAN	82	48,24 %
4.	PELAJAR / MAHASISWA	1	0,59 %
5.	LAINNYA	13	7,65 %
Jumlah		170	100

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Wiraswasta/Usahawan sebanyak 82 orang responden (48,24%), Pegawai Swasta sebanyak 62 orang

responden (36,47%), lainnya sebanyak 13 (7,65%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang responden (7,06%), serta Pelajar / mahasiswa sebanyak 1 orang (0,59%). 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 **170 (seratus tujuh puluh)** responden untuk kegiatan semester II yang dilaksanakan bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2024. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dengan nilai konversi/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **“93,50”** berada pada kategori / nilai mutu pelayanan **“Sangat Baik” (pada interval 88,31-100,00)**, dari hasil **170 (seratus tujuh puluh)** koresponden yang diwakili oleh 2 (dua) bidang perizinan yaitu: Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak **115** (seratus lima belas ribu) responden dengan nilai IKM **96,00** (Sangat Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak **55** (lima puluh lima) responden dengan nilai IKM **91,25** (Sangat Baik).

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

Tabel 7
Nilai Per-Indikator dan Jumlah Rata-rata Terimbang
IKM Semester II Tahun 2024

No.	Indikator Pelayanan	Semester II	
		Juli - Desember 2024	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	638	0,41
2	Kemudahan Prosedur	630	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	617	0,41
4	Kewajaran Biaya/Tarif	676	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	630	0,41
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	639	0,41
7	Perilaku Pelaksana	636	0,41
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan	674	0,44

No.	Indikator Pelayanan	Semester II	
		Juli - Desember 2024	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
	Masukan		
9	Sarana dan Prasarana	635	0,42
IKM		3.74	
Nilai Konversi IKM		93.50	
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	638	SANGAT BAIK	3,75
2.	Kemudahan Prosedur	630	SANGAT BAIK	3,71
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	617	SANGAT BAIK	3,63
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	676	SANGAT BAIK	3,98
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	630	SANGAT BAIK	3,71
6.	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	639	SANGAT BAIK	3,76
7.	Perilaku Pelaksana	636	SANGAT BAIK	3,74
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	674	SANGAT BAIK	3,96
9.	Sarana dan Prasarana	635	SANGAT BAIK	3,74

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

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

$$\underline{3.74 \times 25 = 93.50}$$

2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SatuPintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM **(93,50)** selanjutnya dikonversikan dengannilai 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 PELAYANA N(X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Setelah dilakukan konversi dengan nilai interval IKM, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan secara umum dapat dikategorikan **Sangat Baik (94.25)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (88,31–100,00).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

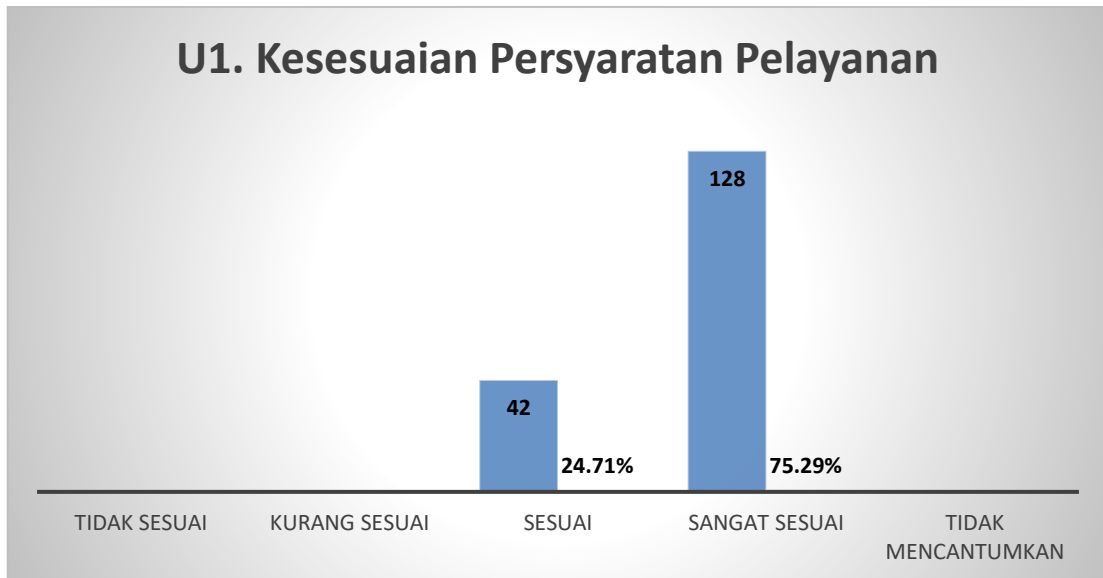
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0,00%
Kurang Sesuai	2	0	0	0,00%
Sesuai	3	42	126	24,71%
Sangat Sesuai	4	128	512	75,29%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	638	100%

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



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban *tidak sesuai* sebanyak 0 orang dengan persentase 0.00%, *kurang sesuai* sebanyak 0 orang dengan persentase 0.00%, *sesuai* sebanyak 42 orang responden dengan persentase 24,71% dan jawaban *sangat sesuai* sebanyak 128 orang responden dengan persentase 75,29%. 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 128 orang responden adalah *sangat sesuai*.

2. **Prosedur Pelayanan**

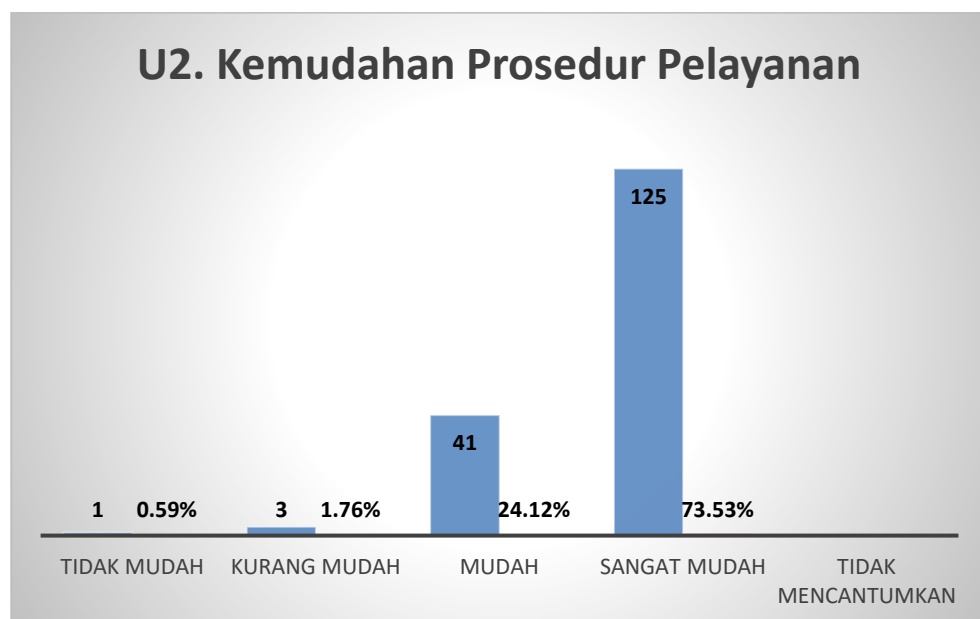
Data mengenai tingkat kemudahan prosedur pelayanan diolah melalui pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengulas tentang kemudahan prosedur yang diberikan. Dari hasil Survei yang dilakukan melalui **170** orang responden yang ditanyakan tentang tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden **125** orang (73,53%) menyatakan prosedur pelayanan *sangat mudah* dan sebanyak 41 orang responden (24,12%) menyatakan prosedur pelayanan *mudah*, dan sebanyak 3 orang responden (1,76%) menyatakan prosedur pelayanan *kurang mudah* serta sebanyak 1 orang responden

(0,59%) menyatakan prosedur pelayanan tidak mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah dengan persentase sebanyak 73,53 % dengan konversi sangat mudah.

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	1	1	0,59%
Kurang Mudah	2	3	6	1,76%
Mudah	3	41	123	24,12%
Sangat Mudah	4	125	500	73,53%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		170	630	100%

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



3. Ketepatan Waktu Pelayanan

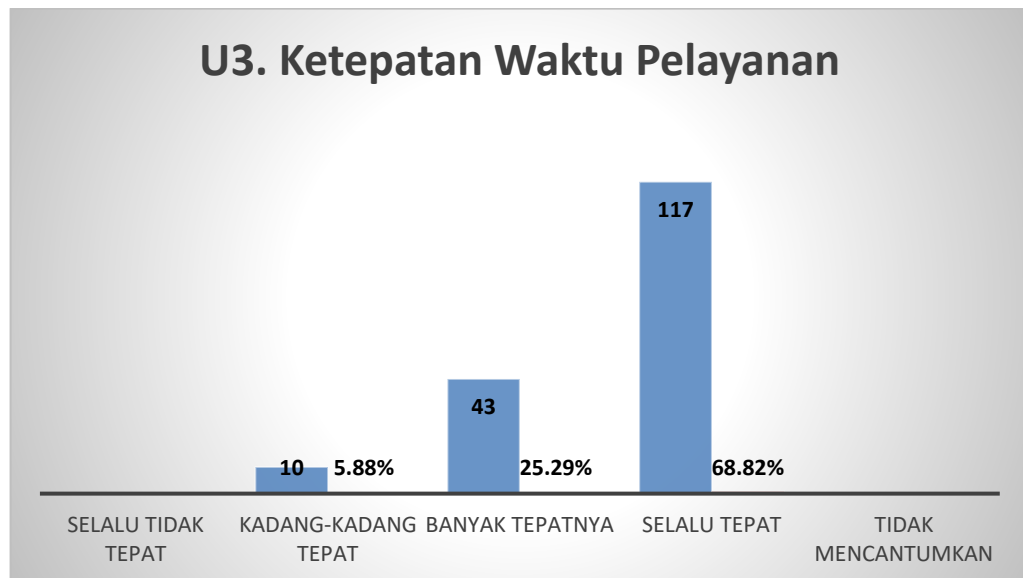
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berikut ini merupakan tabel nilai tingkat kepastian jadwal pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi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

Selatan berdasarkan hasil Survei yang dilakukan.

Tabel 12 Ketepatan Waktu Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0,00%
Kadang-kadang Tepat	2	10	20	5,88%
Banyak Tepatnya	3	43	129	25,29%
Selalu Tepat	4	117	468	68,82%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		170	617	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 ketepatanwaktu dinilai Kadang-kadang Tepat oleh 10 orang responden dengan persentase 5,88%, banyak tepatnya oleh 43 orang responden dengan persentase 25,29% dan selalu tepat oleh 117 orang responden dengan persentase **68,82%**. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **Tepat Waktu**.

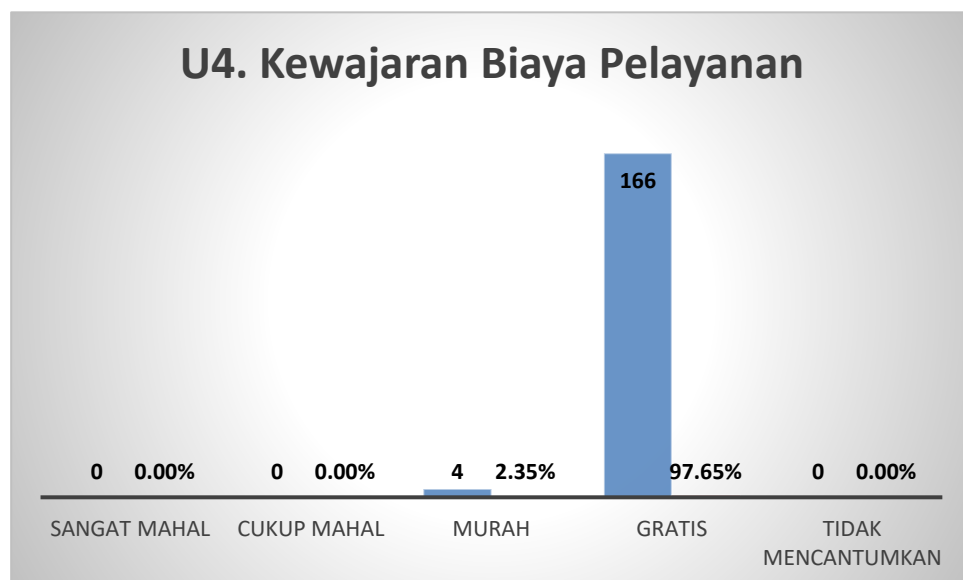
4. Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 166 orang responden (97,65%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis dan 4 orang responden (2,35%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah wajar atau murah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada tingkat Gratis dan Sangat Wajar. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 13
Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0,18%
Cukup Mahal	2	0	0	0,00%
Murah	3	4	12	2,35%
Gratis	4	166	664	97,65%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	676	100

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



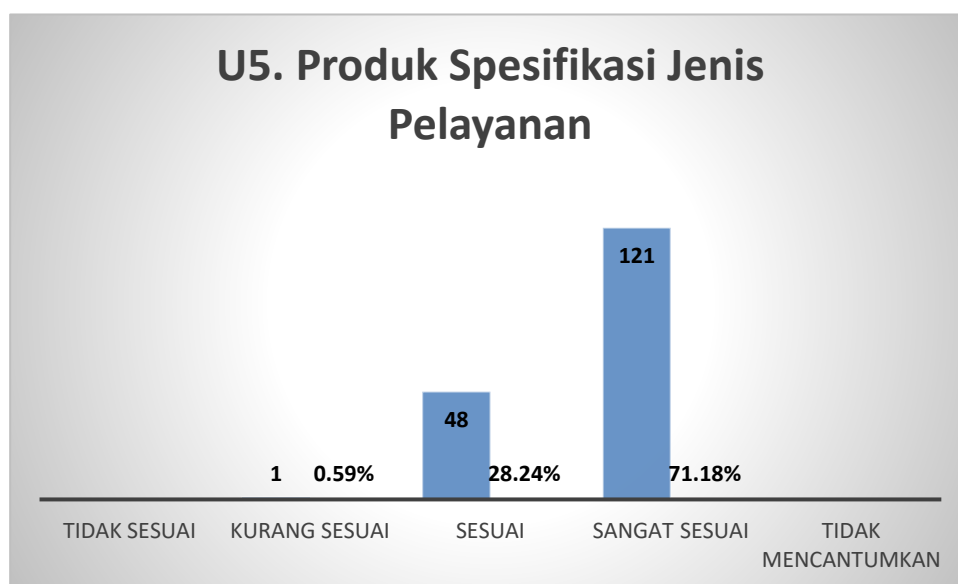
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 170 orang responden, sebanyak 121 orang responden (71,18%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai, 48 orang responden (28,24%) menyatakan sesuai, dan 1 orang (0,59%) menyatakan kurang sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sangat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 14
Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0,00%
Kurang Sesuai	2	1	2	0,59%
Sesuai	3	48	144	28,24%
Sangat Sesuai	4	121	484	71,18%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	630	100

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



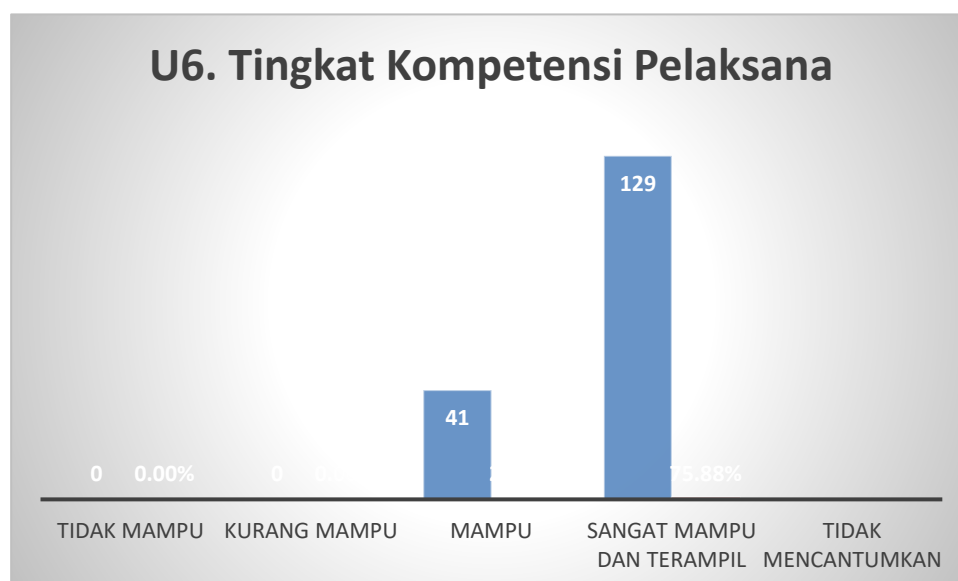
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 170 orang menyatakan mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 41 orang responden (24,12%) mampu, dan 129 orang (75,88%) berpendapat bahwa petugas sangat mampu dan terampil melayani. Maka dapat disimpulkan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan pendapat responden dinilai **Sangat Mampu dan Terampil** memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan mengenai kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Tingkat Kompetensi Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0,00%
Kurang mampu	2	0	0	0,00%
Mampu	3	41	123	24,12%
Sangat mampu dan Terampil	4	129	516	75,88%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	639	100

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



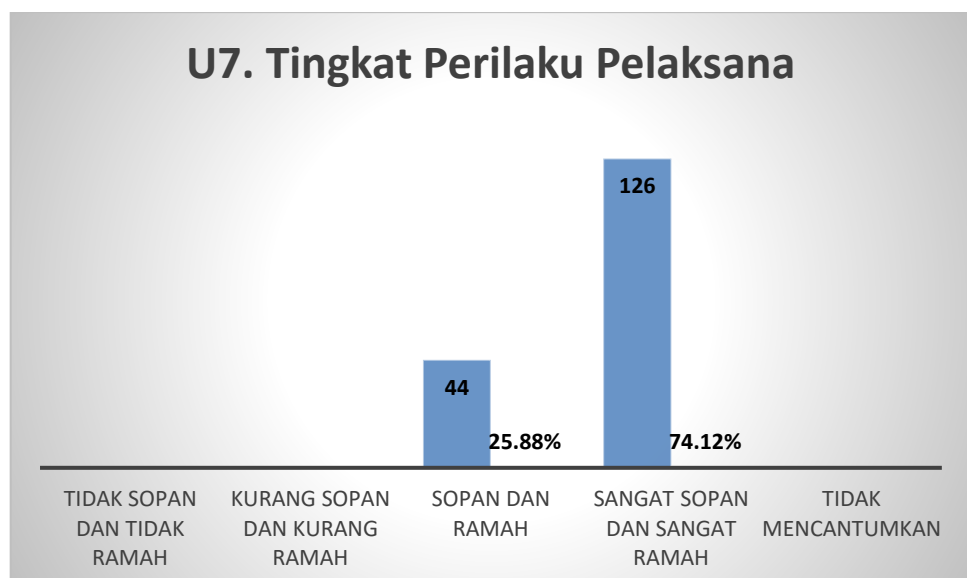
7. Perilaku Pelaksana

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

Tabel 16
Tingkat Perilaku Pelaksana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0,00%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0,00%
Sopan dan Ramah	3	44	132	25,88%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	126	504	74,12%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	636	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 126 orang responden (74,12%) menyatakan bahwa petugas pelayanan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, dan 44 orang (25,88%) 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.**

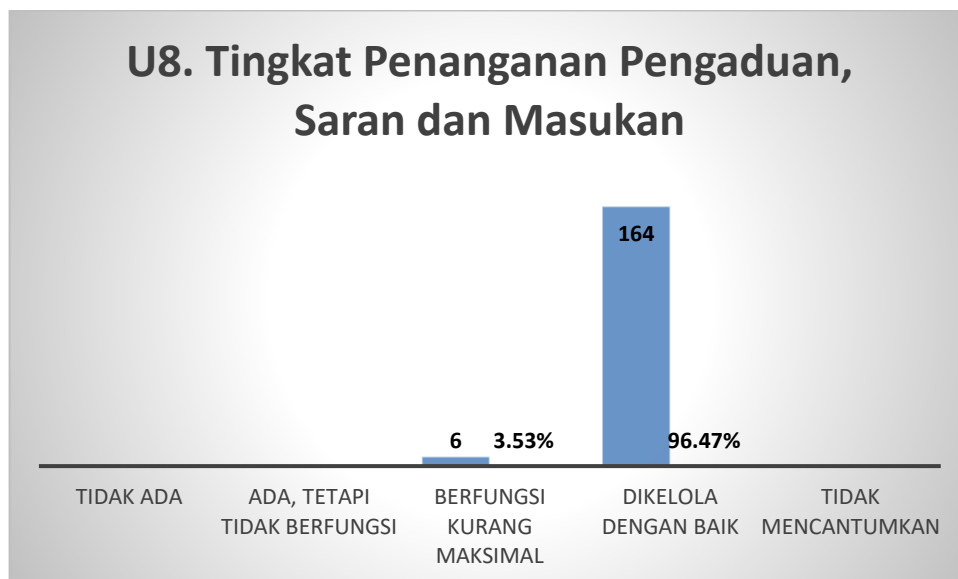
8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

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 358 orang responden (93,96%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik, 21 orang responden (5,51%) menyatakan berfungsi kurang maksimal, dan 2 orang responden (0,52%) menyatakan pelayanan pengaduan tidak ada. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dinilai **dikelola dengan baik**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0,00%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0,00%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	6	18	3,53%
Dikelola dengan Baik	4	164	656	96,47%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	674	100

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



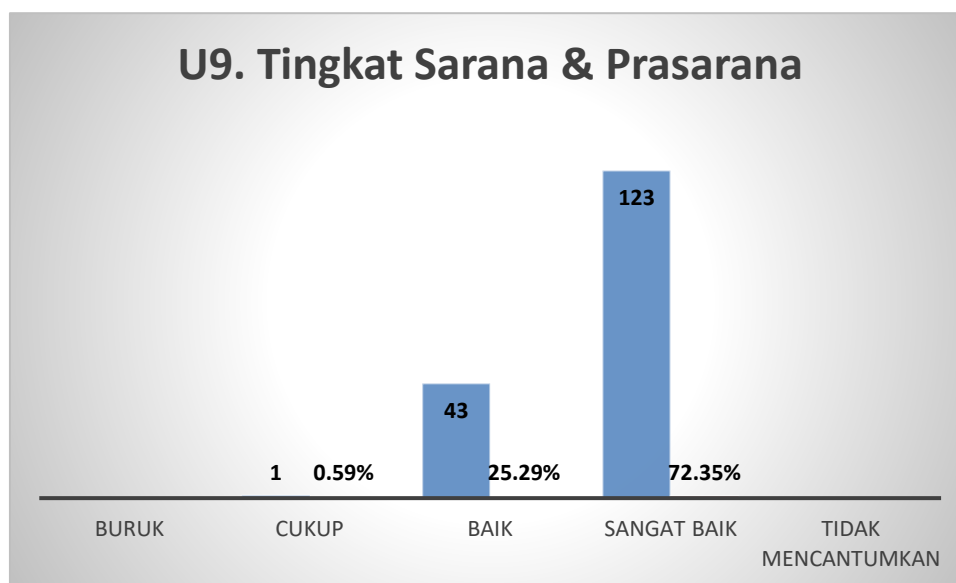
9. Sarana dan Prasarana

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

Tabel 18
Tingkat Sarana dan Prasarana

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0,00%
Cukup	2	1	2	0,59%
Baik	3	43	129	25,29%
Sangat Baik	4	123	492	72,35%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	623	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 123 orang responden (72,35%) menyatakan Sangat Baik, 43 orang responden (25,29%) menyatakan Baik, 1 orang responden (0,59) menyatakan Cukup, dan 0 orang (0,00%) menyatakan Buruk. Maka dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan sangat baik.

B. Hasil Survei Kualitatif

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

No.	Isi Saran
1	Lengkapi jumlah penjaga di Front Office.
2	Perlu sosialisasi ke masyarakat atau pengguna agar tidak membingungkan saat pengisian aplikasi.
3	Perifikasi mungkin ada waktu yang pasti 3X24 paling lambat
4	Mohon ditetapkan berapa hari kerja agar lebih jelas kapan waktu selesai permohonan izin.
5	Di Mohon Utk Proses Waktu Perijinannya Di Percepat .. Karena Permohonan Kami Tgl 08 November 2024 Kuda 3 Ekor Sampai Skg Blum Jadi.
6	Sosialisasi aplikasi kepada para stakeholders
7	Sosialisasi diperbanyak agar para pelaku usaha mengetahui aplikasi SIMAPAN Kalsel sehingga memudahkan user melakukan input sesuai kebutuhan persyaratan
8	Semoga pelayanan atau penerbitan surat rekomendasi lebih cepat atau paling lambat 2x24 jam, karena mau dikirim juga ke provinsi lain prasarana harus ilengkapi.

No.	Isi Saran
9	setiap pengajuan untuk segera di proses, saat ini selalu di tanyakan dulu baru di proses.

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.	Isi Saran	Jawaban Bidang Terkait	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Lengkapi jumlah penjaga di Front Office	Sudah di tindak lanjuti	Sudah di tindak lanjuti
2	Perlu sosialisasi ke masyarakat atau pengguna agar tidak membingungkan saat pengisian aplikasi.	Akan di tindaklanjuti	Dilaksanakan di tahun 2025
3	verifikasi mungkin ada waktu yang pasti 3X24 paling lambat	Dilaksanakan sesuai S.O.P	Dilaksanakan sesuai S.O.P
4	Mohon ditetapkan berapa hari kerja agar lebih jelas kapan waktu selesai permohonan izin.	Dengan S.O.P yang ada 5 hari – 14 Hari	Sesuai S.O.P
5	Di Mohon Utk Proses Waktu Perizinannya Di Percepat .. Karena Permohonan Kami Tgl 08 November 2024 Kuda 3 Ekor Sampai Skg Blum Jadi.	Permohonan yang di ajukan sudah Selesai	Sudah Selesai
6	Sosialisasi aplikasi kepada para stakeholders	Akan di tindak lanjuti	Tahun 2025 - 2026
7	Sosialisasi diperbanyak agar para pelaku usaha mengetahui aplikasi SIMAPAN Kalsel sehingga memudahkan user melakukan input sesuai kebutuhan persyaratan	Akan di tindaklanjuti	Tahun 2025
8	Semoga pelayanan atau penerbitan surat rekomendasi lebih cepat atau paling lambat 2x24 jam, karena mau dikirim juga ke provinsi lain prasarana harus ilengkapi.	Untuk peternakan S.O.P 5 hari kerja setelah verifikasi	Sesuai S.O.P
94	setiap pengajuan untuk segera di proses, saat ini selalu di tanyakan dulu baru di proses.	Sudah di tindak lanjuti	Sesuai S.O.P

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini disimpulkan bahwa nilai IKM berdasarkan hasil Survei kepada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan pada Semester II tahun 2024 adalah **93,50** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

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

Hasil penelitian/Survei mengenai IKM terhadap pelayanan perizinan pada Semester I dan II tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan 9 (sembilan) indikator atau unsur pelayanan

memperoleh nilai IKM **93,50**, 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

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	3	3	2	4	3	3	3	3	3
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	2	4	2	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	4	2
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	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	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	638	630	617	676	630	639	636	674	635
NRR per unsur	3,75	3,71	3,63	3,98	3,71	3,76	3,74	3,96	3,74
NRR tertimbang	0,41	0,41	0,40	0,44	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41
*) Jumlah NRR tertimbang	3,74								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	93,50								

*** Pelayanan DPMPTSP sebanyak 170 responden dengan nilai 93,50 (Sangat Baik)**

Bidang : Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024
Semester II

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	3	4	4	4	4

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	2	4	4	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
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	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	4	3	2	4	4	3	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	2	4	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	2
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	439	438	430	460	439	438	437	455	437
NRR per unsur	3,82	3,81	3,74	4,00	3,82	3,81	3,80	3,96	3,80
NRR tertimbang	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42
*) Jumlah NRR tertimbang	3,84								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	96,00								

*** Untuk Bidang Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam sebanyak 155 responden dengan nilai 96,00 (Sangat Baik)**

Bidang : Perizinan Infrastruktur dan Sosial
Data Analisa Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024
Semester II

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

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	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	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	2	3	4	3	4	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	2	3	4	3	3	3	3	3
42	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	4	3	3	4	3	4	3	4	3
44	4	3	3	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	1	2	4	3	3	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	2	4	3	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	2	4	2	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	199	192	187	216	191	201	199	219	198
NRR per unsur	3,62	3,49	3,40	3,93	3,47	3,65	3,62	3,98	3,60
NRR tertimbang	0,40	0,39	0,38	0,44	0,39	0,41	0,40	0,44	0,40
*) Jumlah NRR tertimbang	3,65								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	91,25								

*** Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 55 responden dengan nilai IKM 91,25 (Sangat Baik)**





Kuisiioner 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

© 2022 DPMPSTP KALIMANTAN SELATAN

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	638	3,75	Sangat Baik	0,41
2	Kemudahan Prosedur	630	3,71	Sangat Baik	0,41
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	617	3,63	Sangat Baik	0,40
4	Kawajaran Biaya/Tarif	676	3,98	Sangat Baik	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	630	3,71	Sangat Baik	0,41
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	639	3,76	Sangat Baik	0,41
7	Perilaku Pelaksana	636	3,74	Sangat Baik	0,41
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	674	3,96	Sangat Baik	0,44
9	Sarana dan Prasarana	635	3,74	Sangat Baik	0,41
Nilai Total Unsur Pelayanan				Sangat Baik	3,74

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,75

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	42	126	24,71%
Sangat Sesuai	4	128	512	75,28%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	638	100

U2. Kemudahan Prosedur

3,71

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	1	1	0,59%
Kurang Mudah	2	3	6	1,76%
Mudah	3	41	123	24,12%
Sangat Mudah	4	125	500	73,53%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		170	630	100

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,63

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0,00%
Kadang-kadang Tepat	2	10	20	5,88%
Banyak Tepatnya	3	43	129	25,29%
Selalu Tepat	4	117	468	68,82%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		170	617	100

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,98

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0,00%
Cukup Mahal	2	0	0	0,00%
Murah	3	4	12	2,35%
Gratis	4	166	664	97,65%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	676	100

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,71

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0,00%
Kurang Sesuai	2	1	2	0,59%
Sesuai	3	48	144	28,24%
Sangat Sesuai	4	121	484	71,18%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	630	100

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,76

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	41	123	24,12%
Sangat mampu dan Terampil	4	129	516	75,88%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	639	100

U7. Perilaku Pelaksana

3,74

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0	0,00%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	0	0	0,00%
Sopan dan Ramah	3	44	132	25,88%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	126	504	74,12%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	636	100

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,96

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0,00%
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0,00%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	6	18	3,53%
Dikelola dengan Baik	4	164	656	96,47%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		170	674	100

U9. Sarana dan Prasarana

3,74

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0,00%
Cukup	2	1	2	0,59%
Baik	3	43	129	25,29%
Sangat Baik	4	123	492	72,35%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		381	1.424	100



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

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

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN			
JUMLAH	:	170	ORANG
JENIS			
KELAMIN			
LAKI-LAKI	:	147	ORANG
PEREMPUAN	:	23	ORANG
PENDIDIKAN			
SD	:	0	ORANG
SLTP	:	4	ORANG
SLTA	:	77	ORANG
D-III	:	13	ORANG
S-1	:	69	ORANG
S-2	:	7	ORANG
<u>PERIODE SURVEI</u>			
1 JULI 2024 s/d 31 DESEMBER 2024			

NILAI IKM

93,50

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