



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I



2025

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN
SELATAN



<https://dpmpptsp.kalselprov.go.id>



dinaspmpptsp@kalselprov.go.id



(0511) 6749344



Jl. Bangun Praja, Kawasan
Perkantoran Pemerintah Prov.
Kalsel, Banjarbaru

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Puji dan Syukur Alhamdulillah kami Panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, karena dengan izin dan karuniaNya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) Tahun 2025 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah harus menempatkan diri sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, tugas utama dari aparatur pemerintah yakni memberikan pelayanan yang terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Untuk itu maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Sesuai dalam Pasal 3 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. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan penyusunan dan pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat yang merupakan 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka dengan skala 1- 4 sedangkan Survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Laporan Hasil Survei Terhadap DPMPTSP Semester I Tahun 2025 ini menyajikan data dan fakta tentang tanggapan masyarakat pemohon terhadap layanan yang diberikan dan disediakan oleh DPMPTSP, pada bulan Januari - Juni (semester I) ditahun 2025. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi DPMPTSP bagi upaya peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang.

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 2025
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	9
C. Variabel Pengukuran IKM.....	9
D. Penyusunan IKM	10
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	16
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	18
B. Hasil Survei Kualitatif.....	28
C. Rencana Tindak Lanjut.....	29
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran	32

(LAMPIRAN-LAMPIRAN)

DAFTAR TABEL

Halaman

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

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	19
2. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	20
3. Tingkat Waktu Pelayanan.....	21
4. Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan.....	22
5. Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	23
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana	24
7. Tingkat Perilaku Pelaksana	25
8. Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	26
9. Tingkat Sarana dan Prasarana.....	27

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 2025 dilaksanakan setiap bulan dalam setahun. Semester II dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2025 sebanyak 159 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 kerasipan ; Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Informasi berupa : Layanan Konsultasi dan Pengaduan. Dari ketiga bidang ini menangani sebanyak 90 (sembilan puluh) jenis perizinan dan non perizinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table sesuai Dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan Nomor NOMOR 800 / 074 /DPMPTSP/2025 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan 16 Juni 2025 sebagai berikut berikut:

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

IZIN DENGAN PENINJAUAN LAPANGAN TANPA PERTIMBANGAN TEKNIS	
A.	BIDANG PENDIDIKAN:
	1. Izin Operasional Sekolah Menengah Kejuruan;
	2. Izin Operasional Sekolah Menengah Atas; dan
	3. Izin Operasional Pendidikan Khusus.
B.	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 (NYFGLIY) untuk keperluan Iklan/Promosi pada Ruas Jalan Provinsi;

	4. Izin Penggalian dan pemasangan Kabel Listrik dan Telekomunikasi;
	5. Izin Pemanfaatan Air Permukaan (SIPA) pada Wilayah Sungai yang menjadi Kewenangan Provinsi;
	6. Izin Penggalian dan Penanaman Pipa Instalasi Pengelolaan Air Limbah;
	7. Izin /Dispensasi Crossing Jalan Provinsi untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalsel; dan
	8. Izin Pembangunan Under Pass dan Over Pass pada Ruas Jalan Provinsi.
C.	BIDANG PERHUBUNGAN
	1. Izin Penggunaan Jalan Nasional dan Jalan Provinsi untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalimantan Selatan
D.	BIDANG KEHUTANAN
	1. Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH); 2. Izin Tempat Penampungan Kayu Terdaftar Kayu Bulat (TPT-KB) 3. Izin Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK);
IZIN DENGAN PERTIMBANGAN TEKNIS TANPA PENINJAUAN LAPANGAN	
A.	BIDANG SOSIAL
	1. Izin pengumpulan Uang atau Barang;
	2. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah; dan
	3. Izin pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia.
B.	BIDANG KEARSIPAN
	1. Izin Penggunaan Arsip Yang Bersifat Tertutup yang Disimpan Di Lembaga Kearsipan Daerah Provinsi
C.	BIDANG PERHUBUNGAN
	1. Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas Pada Ruas Jalan Provinsi;
	2. Rekomendasi Kesesuaian Rencana Lokasi Terminal Khusus (Tersus) dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
D.	BIDANG PERDAGANGAN
	1. Rekomendasi penerbitan SIUP-MB Bagi Distributor;
	2. Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya Pengecer Terdaftar, Pemeriksaan Sarana Distribusi Bahan Berbahaya, dan Pengawasan Distribusi, Pengemasan

	dan Pelabelan Bahan Berbahaya di Tingkat Daerah Provinsi.
E.	BIDANG PERINDUSTRIAN
	1. Izin Perluasan Industri;
	2. Izin Usaha Kawasan Industri;
	3. Izin Perluasan Kawasan Industri
F.	BIDANG PARIWISATA
	1. Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
	2. Rekomendasi Haji Khusus;
	3. Rekomendasi Umrah.
G.	BIDANG KEHUTANAN
	1. Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan hasil Hutan;
	2. Rekomendasi / Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan kapasitas 6000 m ³ /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. Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutan (PKKNK);
H.	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 Kesehatan Masyarakat Veteriner di Daerah Provinsi;
	14. Izin Usaha Distributor Obat Hewan;
	15. Izin Pemasukan Hewan Peliharaan; dan
	16. Izin Pengeluaran Hewan Peliharaan.
I.	BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)
	1. Penerbitan, Perpanjangan dan Penggantian Izin Lisensi Arsitek
IZIN TANPA PENINJAUAN LAPANGAN TANPA PERTIMBANGAN TEKNIS	
A.	BIDANG PENELITIAN
	1. Surat Keterangan Penelitian Bagi Instansi Pemerintah.
IZIN DENGAN PENINJAUAN LAPANGAN DENGAN PERTIMBANGAN TEKNIS	
A.	BIDANG PERKEBUNAN
	1. Izin Usaha Perkebunan;
	2. Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan Untuk Penerbitan Izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUP-B);
	3. Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Pembangunan Pabrik (IUP-P);
	4. Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Perkebunan (IUP); dan
B.	BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR)
	1. Izin Pembelokan Sungai (Khususnya bidang pertambangan dan lain-lain)
C.	BIDANG ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

	1. Surat Izin Pengeboran Air Tanah Dalam Daerah Provinsi (SIP)
	2. Surat Izin Penggalan Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Mata Air;
	3. Surat Izin Penggalan Air Tanah dalam Daerah Provinsi (SIP) Sumur Gali, Pantek;
	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 Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri (IUPTLUS) dengan Kapasitas diatas 500 KW/625 KVA dalam satu Instalasi;
	9. Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
	10. Rekom Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum;
	11. 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 sampai dengan 12 Mil;
	12. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam;
	13. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
	14. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Batuan;
	15. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam;
	16. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
	17. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Batuan;
	18. Surat Izin Penambangan Batuan (SIPB);
	19. Izin Pertambangan Rakyat (IPR);
	20. Izin Pengangkutan dan Penjualan Untuk Komoditas Mineral Bukan Logam;
	21. Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
	22. Izin Pengangkutan dan Penjualan untuk Komoditas Batuan;
	23. Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP) untuk 1 (satu) Daerah Provinsi;
	24. Izin Usaha Pertambangan untuk Penjualan Komoditas Mineral Bukan Logam;
	25. Izin Usaha Pertambangan untuk Penjualan Komoditas Mineral Bukan Logam Jenis Tertentu;
	26. Izin Usaha Pertambangan untuk Penjualan Komoditas Batuan;

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka yang dibagikan langsung secara online, kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

B. 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).

C. 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 **159** orang responden 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.	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	DIBAWAH 19 TAHUN	0	0.00 %
2	19 - 25 TAHUN	5	3.14 %
3	26 - 30 TAHUN	14	8.81 %
4	31 - 35 TAHUN	24	15.09 %
5	36 - 40 TAHUN	30	18.87 %
6	41 - 45 TAHUN	41	25.79 %
7	46 - 50 TAHUN	19	11.95 %
8	51 - 55 TAHUN	8	5.03 %
9	DIATAS 55	18	11.32 %

Dari data diatas dapat diketahui dan disimpulkan mayoritas responden berada di tingkat umur 41 - 45 tahun yaitu sebanyak 41 orang dengan persentase 25,79%.

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 **133** 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 123 orang responden (92,48%) dan perempuan sebanyak 10 orang responden (7.52 %). Berikut tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	LAKI-LAKI	134	84.28 %
2	PEREMPUAN	25	15.72 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis laki-laki sebanyak 134 orang (84,28%).

C. Pendidikan Terakhir

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 1 orang responden (0,63%) berpendidikan Sekolah Dasar/ Madrasah, 10 orang responden (6,29%) berpendidikan setingkat Diploma (D1-D3), 25 orang responden (15.72%) berpendidikan setingkat Pascasarjana (S-2), 37 orang responden (23,27%) berpendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), dan 86 orang responden (54.09%) setingkat Sarjana (S-1), serta Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tingkat Pendidikan Responden

NO.	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD / MADRASAH	1	0.63 %
2	SLTP	0	0.00 %
3	SLTA	37	23.27 %
4	DIPLOMA	10	6.29 %
5	SARJANA	86	54.09 %
6	PASCASARJANA	25	15.72 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat **SARJANA** yaitu **86 orang responden** atau **54,09 %**.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Responden

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS/TNI/POLRI	17	10.69 %
2	PEGAWAI SWASTA	61	38.36 %
3	WIRASWASTA / USAHAWAN	45	28.30 %
4	PELAJAR / MAHASISWA	0	0.00 %
5	LAINNYA	36	22.64 %

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi responden yang mengurus perizinan berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pegawai Swasta sebanyak 61 orang (38,36%), Wiraswasta/Usahawan sebanyak 45 orang (28,30%), Lainnya sebanyak 36 orang (22,64%), Serta PNS/ TNI/ Polri sebanyak 17 orang (10,69%). Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang mengurus izin dan nonperizinan adalah **Pegawai Swasta dengan persentase sebesar 38,36%**.

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

Kuesioner yang terkumpul sejumlah 159 (seratus lima puluh sembilan) bundel angket untuk kegiatan semester II yang dilaksanakan bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2025. 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 “90,25” berada pada kategori / nilai mutu pelayanan “Sangat Baik” (pada interval 88,31-100,00) dengan Konnversi yaitu “A”, dari hasil 159 (seratus lima puluh sembilan) korensponden yang diwakili oleh 3 (dua) bidang perizinan yaitu: Bidang Perizinan Perizinan Ekonomi dan SDA sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) responden dengan nilai IKM 95,50 (Sangat Baik), Bidang Infrastruktur dan Sosial sebanyak 86 (delapan puluh enam) responden dengan nilai IKM 87,25 (Sangat Baik) dan Bidang Pengaduan sebanyak 153 orang responden dengan nilai IKM 97,75 (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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Jumlah nilai Per unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,61	574	0,40
U2	Prosedur	3,54	563	0,39
U3	Waktu Pelayanan	3,47	552	0,38
U4	Biaya Tarif	3,84	611	0,42
U5	Produk Layanan	3,58	569	0,39
U6	Kompetensi Pelayanan	3,67	583	0,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	579	0,40
U8	Pengaduan, Saran & Masukan	3,91	622	0,43
U9	Sarana dan Prasarana	3,61	574	0,40
IKM		3,61		
NILAI KONVERSI		90,25		
NILAI MUTU PELAYANAN		A		
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK		

Tabel 8
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Jumlah nilai Per unsur	KATEGORI KINERJA
U1	Persyaratan	3,61	574	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,54	563	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,47	552	Baik
U4	Biaya Tarif	3,84	611	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	3,58	569	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3,67	583	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	579	Sangat Baik
U8	Pengaduan, Saran & Masukan	3,91	622	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,61	574	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai IKM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM = Nilai Total per unsur dikali dengan Nilai Dasar.
3,61 x 25 = 90,25
2. IKM terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan selatan dengan Nilai IKM (**90,25**) 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 – 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 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 (90,25)** karena termasuk dalam nilai interval konversi (88,31–100,00).

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

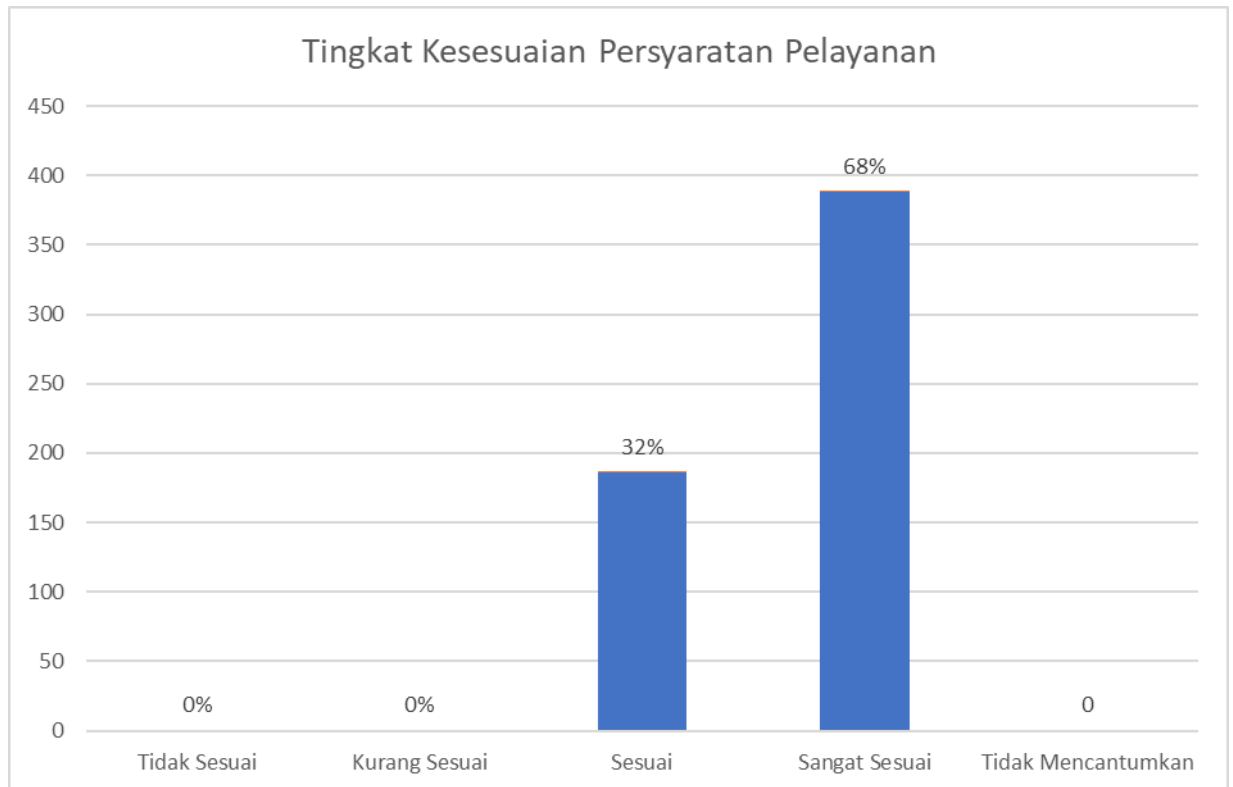
Untuk mengetahui hasil IKM secara terperinci, berikut merupakan hasil perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 10
Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responen (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	62	186	32%
Sangat Sesuai	4	97	388	68%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		159	574	100%

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



Pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan. Jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai sebanyak 62 orang responden dengan persentase 32% dan jawaban sangat sesuai sebanyak 97 orang responden dengan persentase 68%. 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 97 orang responden adalah **sangat sesuai**.

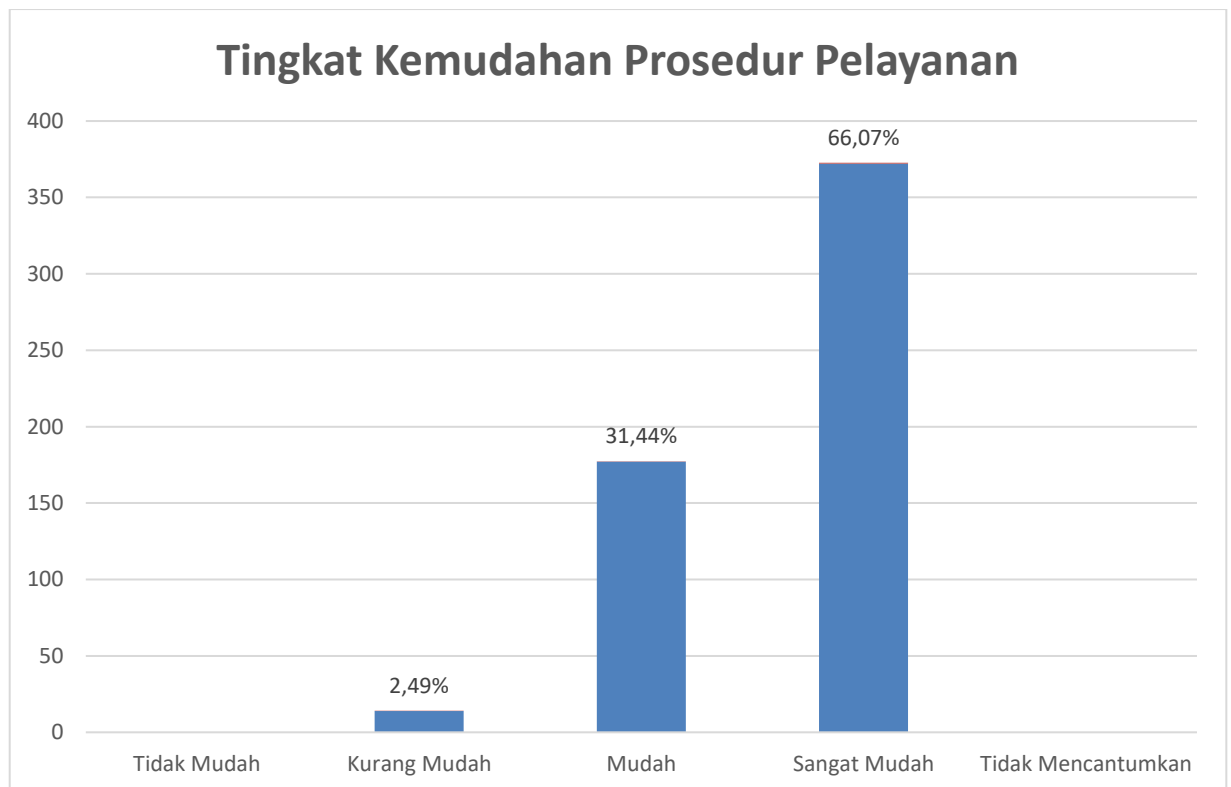
2. Prosedur Pelayanan

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 159 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 **93 orang (66,07%)** menyatakan prosedur pelayanan **sangat mudah**, sebanyak 59 orang responden (31,44%) menyatakan prosedur pelayanan mudah, dan sebanyak 7 orang responden (2,49%) menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah. Maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **sangat mudah**.

Tabel 11
Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0
Kurang Mudah	2	7	14	2,49%
Mudah	3	59	177	31,44%
Sangat Mudah	4	93	372	66,07%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		159	563	100%

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



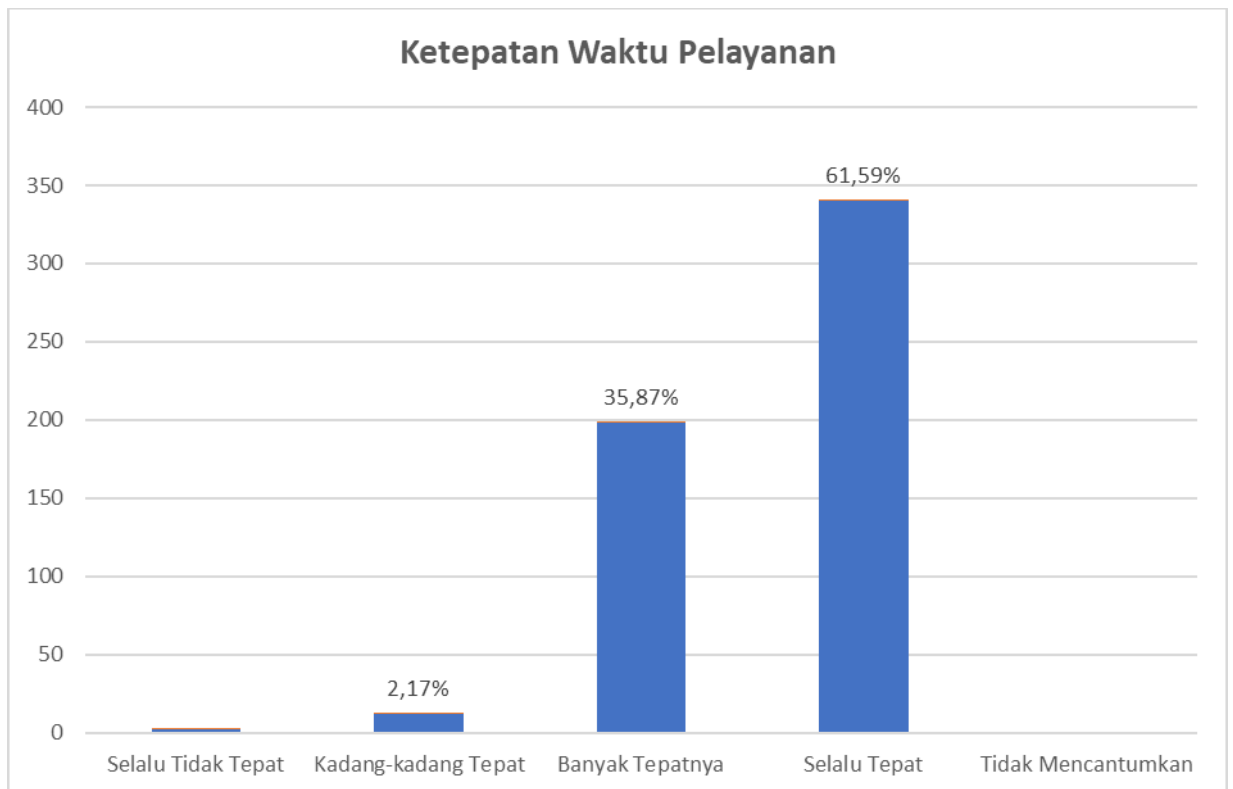
3. Ketepatan Waktu Pelayanan

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	2	2	0,36%
Kadang-kadang Tepat	2	6	12	2,17%
Banyak Tepatnya	3	66	198	35,87%
Selalu Tepat	4	85	340	61,59%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		159	552	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 ketepatan waktu pelayanan Selalu Tidak Tepat sebanyak 2 orang responden dengan persentase 0,36%, kadang – kadang tepat sebanyak 6 orang responden dengan persentase 2,17%, *banyak tepatnya* sebanyak 66 orang 35,87% dan *selalu tepat* sebanyak 85 orang responden dengan persentase 61,59%. Maka disimpulkan Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah **Tepat Waktu.**

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

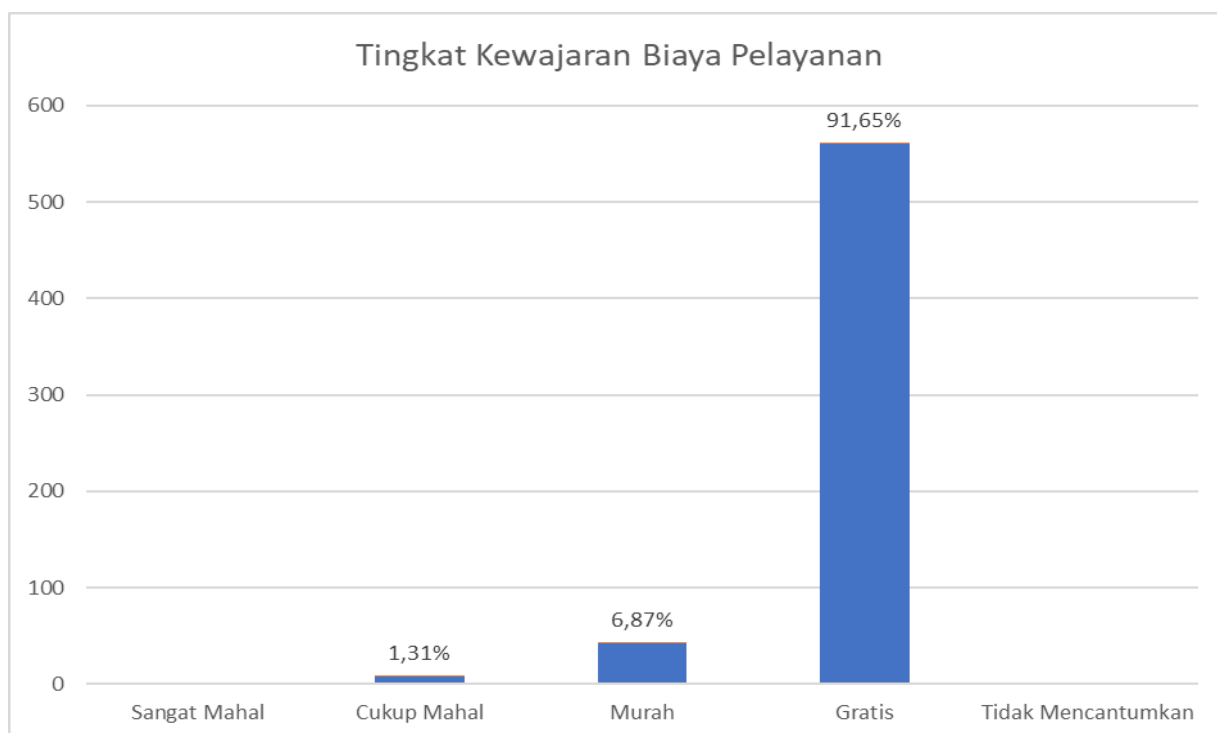
Berdasarkan pertanyaan no.4 didapat tanggapan responden mengenai tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan. Berdasarkan data yang ada sebanyak 140 orang responden (91,65%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya gratis, sebanyak 14 orang responden (6,87%) menyatakan Murah, sebanyak 4 orang responden menyatakan bahwa cukup mahal (1,31%) dan sebanyak 1 orang responden (0,16%) menyatakan bahwa tingkat kewajaran adalah cukup mahal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kewajaran biaya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan berada pada tingkat Sangat Wajar. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 13
Tingkat Kewajaran Biaya Pelayanan

Alternatif zJawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responen (%)
Sangat Mahal	1	1	1	0,16%
Cukup Mahal	2	4	8	1,31%
Murah	3	14	42	6,87%
Gratis	4	140	560	91,65%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0,00%
Jumlah		159	611	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

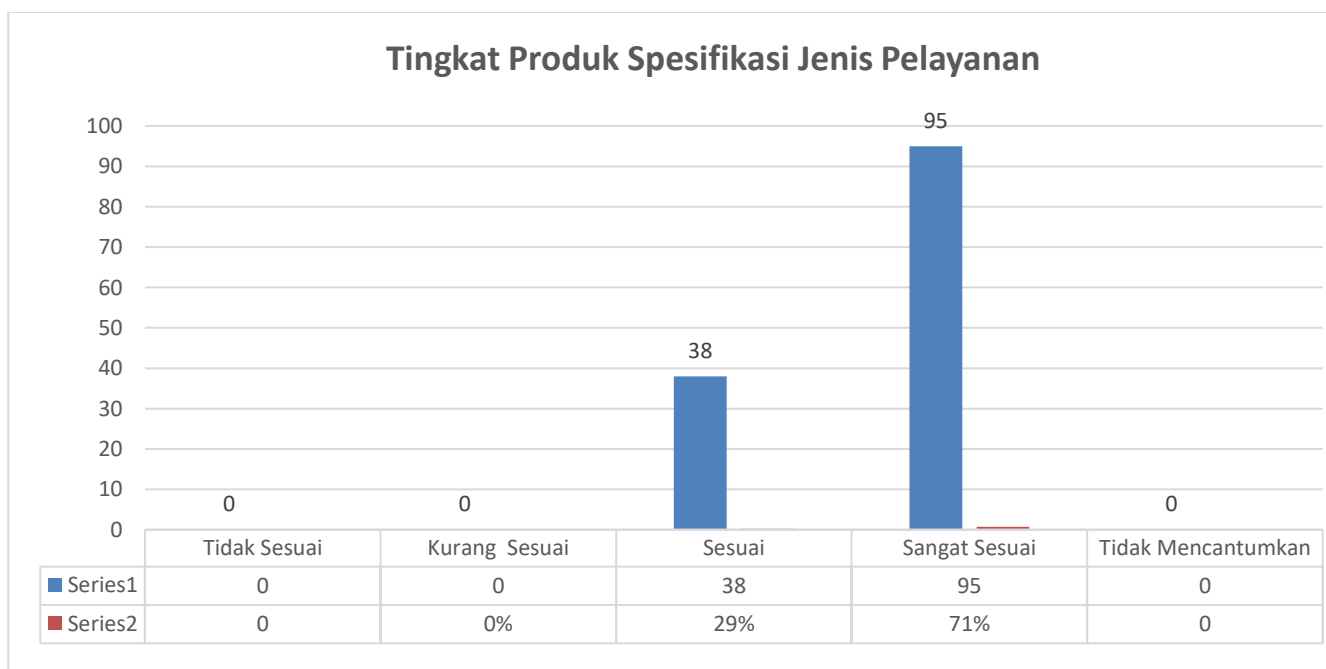
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil Survei yang dilakukan terhadap 133 orang responden, sebanyak 95 orang responden (71%) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan sangat sesuai dan 38 orang responden (29%) menyatakan sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan *sangat sesuai* dengan ketentuan yang berlaku. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel 14
Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responen (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	38	114	29%
Sangat Sesuai	4	95	380	71%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	494	100%

5. Grafik Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



6. Kompetensi Pelaksana

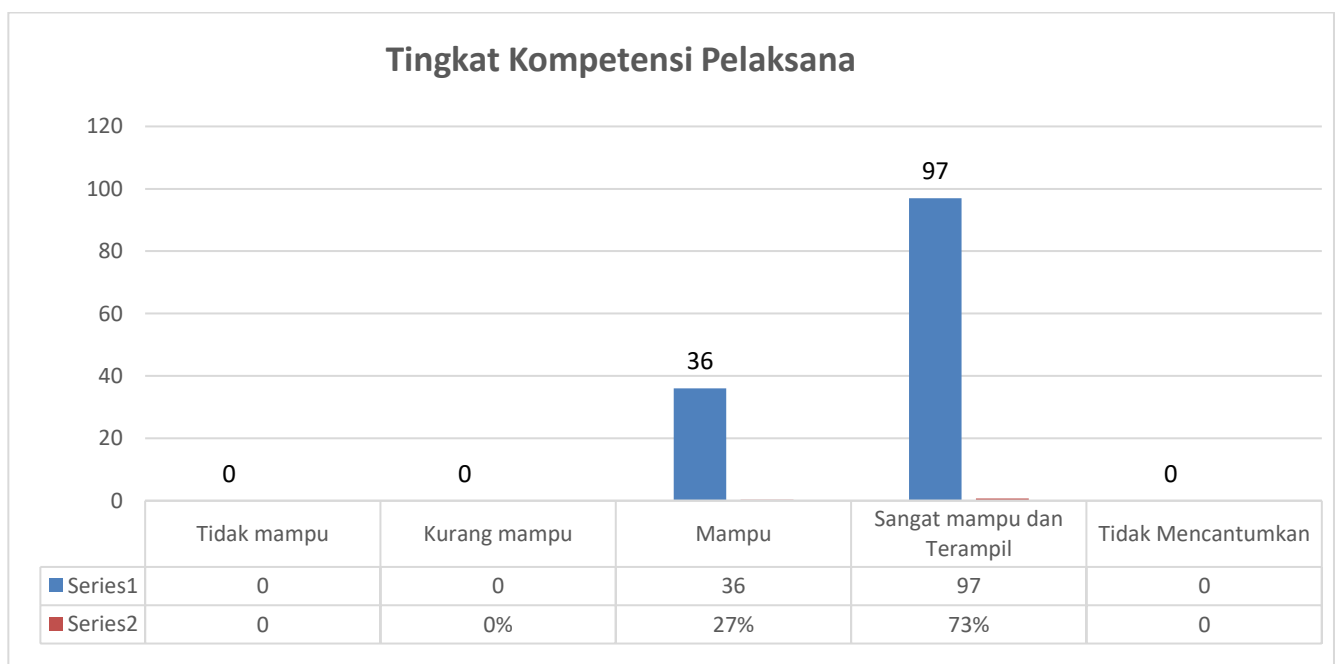
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Melalui kuesioner mengenai tingkat kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 97 orang responden (73%) berpendapat petugas pelayanan sangat mampu dan terampil melayani, 36 orang responden (27%) 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 Responen (%)
Tidak mampu	1	0	0	0
Kurang mampu	2	0	0	0%
Mampu	3	36	108	27%
Sangat mampu dan Terampil	4	97	388	73%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	496	100%

6. Grafik Tingkat Kompetensi Pelaksana

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



7. Perilaku Pelaksana

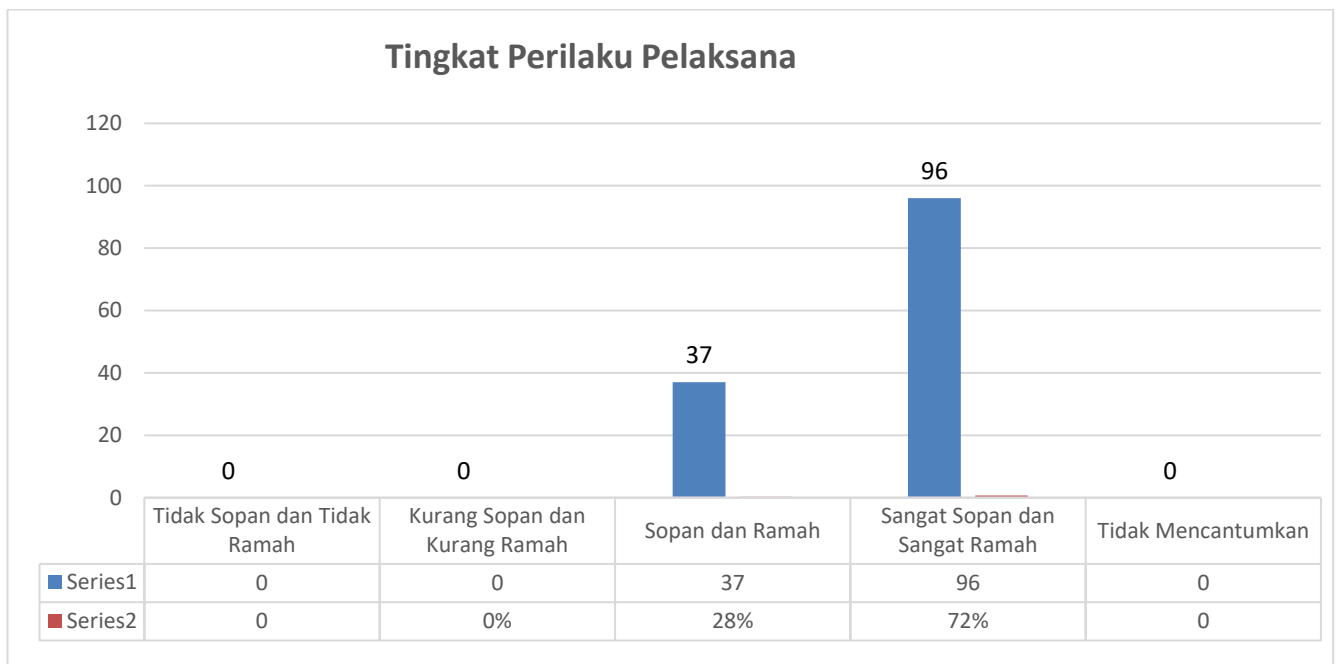
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan terhadap perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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	37	111	28%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	96	384	72%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	495	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 96 orang responden (72%) menyatakan bahwa petugas pelayanan Sangat Sopan dan Sangat Ramah, 37 orang responden (28%) 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

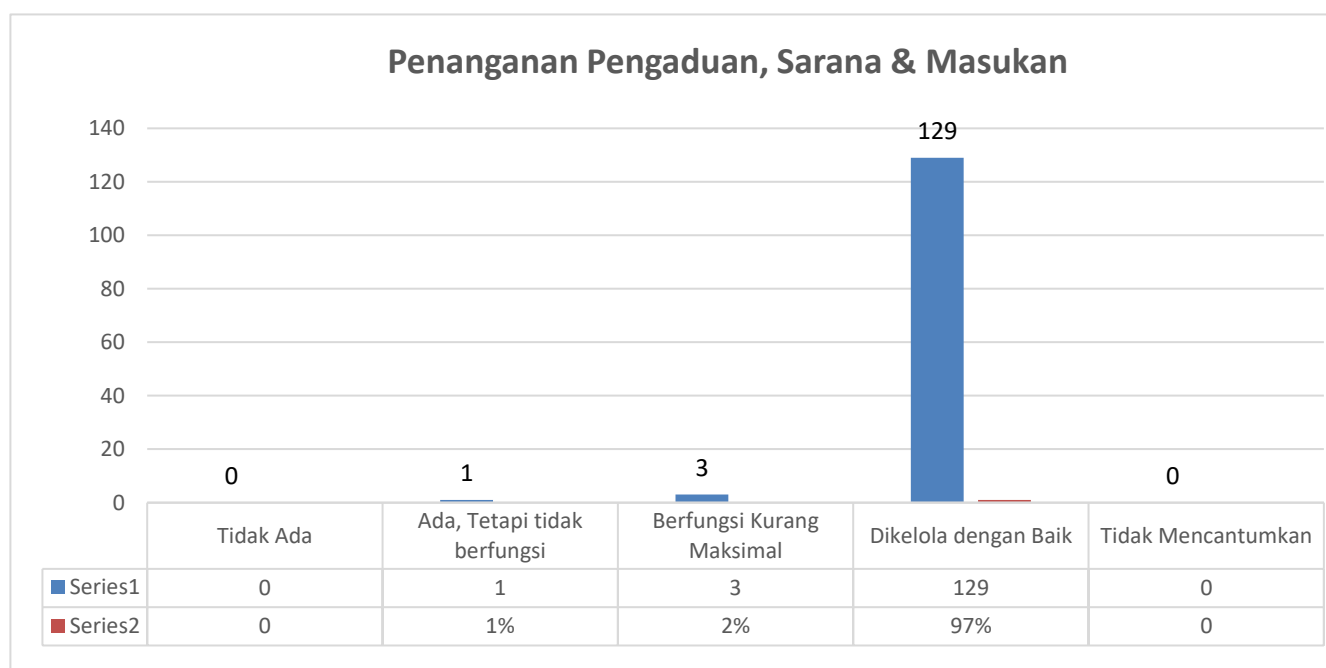
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan 129 orang responden (97%) menyatakan pelayanan pengaduan dikelola dengan baik, 3 orang responden (2%) menyatakan, berfungsi kurang maksimal dan 1 orang responden (1%) menyatakan ada, Tetapi tidak berfungsi. Berdasarkan data tersebut, pelayanan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dinilai **dikelola dengan baik**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responen (%)
Tidak Ada	1	0	0	0
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	1	2	1%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	9	2%
Dikelola dengan Baik	4	129	516	97%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	527	100%

8. Grafik Tingkat Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

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



9. Sarana dan Prasarana

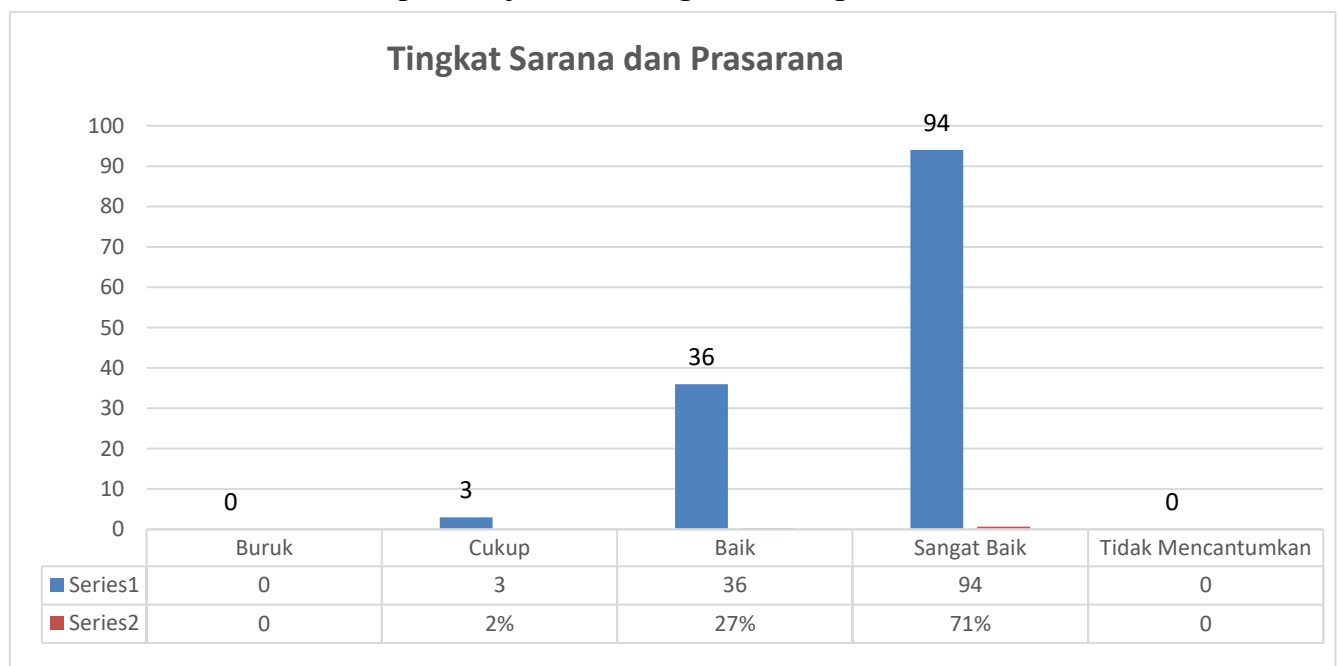
Sarana dan Prasarana merupakan sarana yang digunakan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan yang optimal pada pengurusan perizinan. Pertanyaan mengenai hal ini adalah pertanyaan kesembilan pada kuesioner, bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna layanan ketika mendapat pelayanan di 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	3	6	2%
Baik	3	36	108	27%
Sangat Baik	4	94	376	71%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	490	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 94 orang responden (71%) menyatakan Sangat Baik, 36 orang

responden (27%) menyatakan Baik, sedangkan 3 orang responden (2%) 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	Semoga Untuk Proses Pengajuan UGB Bisa Lebih Cepat.
2	Mohon Diberikan Waktu Yang Pasti Untuk Pengajuan Dokumen.
3	Tingkatkan Aplikasi.
4	Untuk Kedepannya Lebih Cepat Lebih Baik Lagi.
5	Waktu Pelayanan Dipercepat, Jangan Menunggu Jangka Waktu Maksimal Saja.
6	Mohon Untuk Waktu Ketentuan Pembuatan Surat Lebih Pasti Atau ditentukan Berapa Lama Waktunya.
7	Untuk Berkas Yang Sudah Diaplod Secara Online Mohon Dipertimbangkan Untuk Tidak Usah Dikirimkan Fisiknya Karena Lokasi Jauh.
8	Jangka Waktu Menunggu Dipercepat. Kalau Bisa Kurang Dari 3x24 Jam.
9	Lebih Diperbaiki Lagi Dari Sistem Aplikasinya.
10	Percepat Proses Persetujuan Izin.
11	Jangan Terlalu Lama.
12	Call Center Lebih Aktif.
13	Sesuaikan Limit Masa Pengajuan 15 Hari,,Agar Layanan Publik Merasa Puas Dan Tidak Lama Menunggu. Kenapa Batas Waktu Pengajuan Melebihi Batas Waktu Yg Di Tentukan.
14	Mohon Untuk Waktu Perifikasi Berkas Lebih Jelas Dan Pasti.
15	Mohon Untuk Penetapan Waktu Saat Pengajuan Sampai Selesai, Agar Ada Kejelasan Waktu.
16	Mohon Diberikan Waktu Yang Pasti Untuk Pengurusan Berkas.
17	Perizinan Yang Sama Sebaiknya Tidak Melampirkan Potocopy Lagi
18	Klo Online Seharusnya Tidak Melampirkan Hard Copy
19	Tingkatkan Kecepatan Pelayanan, Permudah Proses Perizinan, Perbaiki Sistem Antrean Online, Serta Tingkatkan Sikap Ramah Dan Profesionalisme Petugas.
20	Mohon Untuk Kepastian Waktu Penyelesaian Surat Izin Dari Masuk Sampai Terbit Izin
21	Ketika ada berkas yang kurang sudah diberitahukan ke pengguna layanan sehingga bisa segera diperbaiki. Respon pengecekan data lumayan cepat (1 hari).

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 / TANGGAPAN
1	Semoga Untuk Proses Pengajuan UGB Bisa Lebih Cepat.	Waktu Pelayanan Berdasarkan SOP
2	Mohon Diberikan Waktu Yang Pasti Untuk Pengajuan Dokumen.	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
3	Tingkatkan Aplikasi.	Aplikasi akan terus Update
4	Untuk Kedepannya Lebih Cepat Lebih Baik Lagi.	Pelayanan Berdasarkan SOP
5	Waktu Pelayanan Dipercepat, Jangan Menunggu Jangka Waktu Maksimal Saja.	Waktu Pelayanan Berdasarkan SOP
6	Mohon Untuk Waktu Ketentuan Pembuatan Surat Lebih Pasti Atau ditentukan Berapa Lama Waktunya. Untuk Berkas Yang Sudah Diaplod Secara Online Mohon Dipertimbangkan Untuk Tidak Usah Dikirimkan Fisiknya Karena Lokasi Jauh.	Berkas Fisik diperlukan untuk diserahkan Ke dinas Teknis
7	Untuk Berkas Yang Sudah Diaplod Secara Online Mohon Dipertimbangkan Untuk Tidak Usah Dikirimkan Fisiknya Karena Lokasi Jauh.	Berkas Fisik diperlukan untuk diserahkan Ke dinas Teknis
8	Jangka Waktu Menunggu Dipercepat. Kalau Bisa Kurang Dari 3x24 Jam.	Waktu Pelayanan Berdasarkan SOP
9	Lebih Diperbaiki Lagi Dari Sistem Aplikasinya.	Aplikasi akan terus Update
10	Percepat Proses Persetujuan Izin.	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
11	Jangan Terlalu Lama.	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
12	Call Center Lebih Aktif.	Akan Lebih di aktifkan Lagi
13	Sesuaikan Limit Masa Pengajuan 15 Hari,,Agar Layanan Publik Merasa Puas Dan Tidak Lama Menunggu. Kenapa Batas Waktu Pengajuan Melebihi Batas Waktu Yg Di Tentukan.	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
14	Mohon Untuk Waktu Perifikasi Berkas Lebih Jelas Dan Pasti.	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
15	Mohon Untuk Penetapan Waktu Saat Pengajuan Sampai Selesai, Agar Ada Kejelasan Waktu.	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
16	Mohon Diberikan Waktu Yang Pasti Untuk	Waktu sudah disesuaikan

No	MASUKAN / SARAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN / TANGGAPAN
	Pengurusan Berkas.	berdasarkan SOP
17	Perizinan Yang Sama Sebaikn Tidak Melampirkan Potocopy Lagi	Berkas Fisik diperlukan untuk diserahkan Ke dinas Teknis
18	Klo Online Seharusnya Tidak Melampirkan Hard Copy	Berkas Fisik diperlukan untuk diserahkan Ke dinas Teknis
19	Tingkatkan Kecepatan Pelayanan, Permudah Proses Perizinan, Perbaiki Sistem Antrean Online, Serta Tingkatkan Sikap Ramah Dan Profesionalisme Petugas.	Akan selalui memberikan pelayanan terbaik dan diberikan Pelatihan Secara berkala
20	Mohon Untuk Kepastian Waktu Penyelesaian Surat Izin Dari Masuk Sampai Terbit Izin	Waktu sudah disesuaikan berdasarkan SOP
21	Ketika ada berkas yang kurang sudah diberitahukan ke pengguna layanan sehingga bisa segera diperbaiki. Respon pengecekan data lumayan cepat (1 hari).	Akan kami berikan Pelayanan secepatnya

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 2025 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 2025 yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025 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, Sistem aplikasi yang masih kurang , Kecepatan Pelayanan, Proses Perizinan, Profesionalisme Petugas, 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 akan terus 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
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	4	3	4	3	4	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	4	4	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	3	4	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	3	4	4	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	3,83								
**) Jumlah nnr tertimbang x 25	95,36								

*** Untuk Bidang Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam sebanyak 101 responden dengan nilai 95,63 (Sangat Baik)**

NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	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	3,53								
**) Jumlah nrr tertimbang x 25	88,37								

** Untuk Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial sebanyak 32 responden dengan nilai IKM 88,37 (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)

Normor 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 :		

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat



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

Terimakasih atas partisipasi anda

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	Nilai Rata-rata Terimbang	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan	490	3,68	0,41	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur	490	3,68	0,41	Sangat Baik
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	485	3,65	0,40	Sangat Baik
4	Kawajaran Biaya/Tarif	528	3,97	0,44	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	494	3,71	0,41	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas	496	3,73	0,41	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	495	3,72	0,41	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	527	3,96	0,44	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	490	3,68	0,41	Sangat Baik
Nilai Total Unsur Pelayanan				3,74	Sangat Baik

U1. Kesesuaian Persyaratan

3,68

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	2	4	2%
Sesuai	3	38	114	29%
Sangat Sesuai	4	93	372	70%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	490	100.00%

U2. Kemudahan Prosedur

3,68

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Mudah	1	0	0	0
Kurang Mudah	2	4	8	3%
Mudah	3	39	117	29%
Sangat Mudah	4	90	360	68%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	485	100%

U3. Ketepatan Waktu Pelayanan

3,65

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Selalu Tidak Tepat	1	0	0	0
Kadang-kadang Tepat	2	4	8	3%
Banyak Tepatnya	3	39	117	29%
Selalu Tepat	4	90	360	68%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	485	100%

U4. Kewajaran Biaya/Tarif

3,97

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Sangat Mahal	1	0	0	0
Cukup Mahal	2	1	2	1%
Murah	3	2	6	2%
Gratis	4	130	520	98%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	528	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

3,71

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Kurang Sesuai	2	0	0	0%
Sesuai	3	38	114	29%
Sangat Sesuai	4	95	380	71%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	494	100%

U6. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas

3,73

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak mampu	1	0	0	0
Kurang mampu	2	0	0	0%
Mampu	3	36	108	27%
Sangat mampu dan Terampil	4	97	388	73%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	496	100%

U7. Perilaku Pelaksana

3,72

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	37	111	28%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	96	384	72%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	495	100%

U8. Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan

3,96

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Tidak Ada	1	0	0	0
Ada, Tetapi tidak berfungsi	2	1	2	1%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	9	2%
Dikelola dengan Baik	4	129	516	97%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	527	100%

U9. Sarana dan Prasarana

3,68

Alternatif Jawaban	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Nilai	Persentase Responden (%)
Buruk	1	0	0	0
Cukup	2	3	6	2%
Baik	3	36	108	27%
Sangat Baik	4	94	376	71%
Tidak Mencantumkan	0	0	0	0
Jumlah		133	789	100%



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

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

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NONPERIZINAN			
JUMLAH	:	133	ORANG
JENIS			
KELAMIN			
LAKI-LAKI	:	123	ORANG
PEREMPUAN	:	10	ORANG
PENDIDIKAN			
SD	:	0	ORANG
SLTP	:	1	ORANG
SLTA	:	54	ORANG
D-III	:	7	ORANG
S-1	:	64	ORANG
S-2	:	7	ORANG
<u>PERIODE SURVEI</u>			
1 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025			

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**