

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DPMPTSP KABUPATEN BALANGAN
SEMESTER I TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan public dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik di Tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Disamping itu data dari survey akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara setiap pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Keluhan Masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari Masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan public harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur kementerian/Lembaga yang notabenenya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan public (*public service*).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan melaksanakan Survei Kualitas Pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Mengingat unit layanan public sangat beragam, sehingga untuk memperoleh Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan dari pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

C. Metode

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala yang sering digunakan dalam riset berupa survey. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan Tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan dengan cara dibagikan kepada responden melalui link formulir yang diserahkan kepada pengguna layanan.

Unsur Survei Kualitas Pelayanan adalah factor dan aspek yang dijadikan pengukuran Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat 9 (Sembilan) unsur, yaitu: Informasi Pelayanan, Pesyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Sarana dan Prasarana, Response Petugas Layanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan dan Kemudahan Berusaha.

D. Kuesioner Survei

Dalam penyusunan Survei Kualitas Pelayanan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data masukan dari Masyarakat sebagai penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap persepsi kualitas pelayanan oleh Masyarakat atau pengurus izin. Bagian dari kuesioner dibagi atas dua bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi Nama, Usia, dan Nomor HP/WA, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Kualitas pelayanan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur kualitas layanan yang dinilai, yaitu Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur/Alat Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Sarana dan Prasarana, Response Petugas Layanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan dan Kemudahan Berusaha.

Terdapat 9 (Sembilan) pertanyaan atas unsur-unsur kualitas layanan yang dinilai, adapapun bentuk pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik kualitas dalam penyajian informasi pelayanan mengenai persyaratan pelayanan pada unit layanan ini
2. Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur/alur dalam mendapatkan pelayanan perizinan yang saudara ajukan.
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian waktu penyelesaian
4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan pada unit layanan ini.
5. Bagaimana menurut saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

6. Bagaimana pendapat saudara tentang respon petugas pada unit layanan ini dalam memberikan pelayanan.
7. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pada unit layanan ini.
8. Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan berusaha pada unit layanan ini
9. Bagaimana menurut anda tentang ketersediaan informasi pelayanan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan baik melalui media elektronik maupun non elektronik.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori *Tidak Sesuai* diberi nilai persepsi **1**, *Kurang Sesuai* diberi nilai persepsi **2**, *Sesuai* diberi nilai persepsi **3**, *Sangat Sesuai* diberi nilai persepsi **4**.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Target Populasi

Populasi survey ini adalah semua Masyarakat/pelaku usaha pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, baik pengguna layana perizinan dan non perizinan pada sektor perizinan berusaha berupa: Izin Jasa Konstruksi dan Pekerjaan Umum, Izin Kelautan dan Perikanan, Kehutanan, Pertanian sektot Perkebunan, Pertanian sektor Peternakan, Perdagangan, Perindustrian, sektor Pariwisata serta Lingkungan dan Pertanahan maupun pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada sektor perizinan non berusaha berupa: Izin Sosial, Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perhubungan, Kesehatan, Koperasi, Pendidikan, Penelitian, dan Kearsipan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan menerima pendelegasian perizinan berusaha dan non berusaha dengan menangani sebanyak 356 (tiga ratus lima puluh enam) jenis perizinan dan 28 (dua puluh delapan) non perizinan, sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 103 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha serta Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Surat Keputusan Bupati Balangan Nomor: 188.45/1086/Kum Tahun 2021 tentang Jenis Perizinan Berusahaan dan Perizinan Non Berusaha serta Non Perizinan yang di delegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. Penentuan Sampel

Responden ditentukan dengan memperhatikan Tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui system pemilihan acak (*probability sampling*). Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing sektor perizinan dan non perizinan. Metode sampling khususnya pada *probability sampling* digunakan sebagai alat untuk menentukan sampel agar dapat menyajikan data yang mewakili populasi, ditinjau dari efesiensi desain dan biaya.

Informasi yang dihasilkan dapat disajikan dan dianalisis secara deskriptif dan statistic dan mempunyai Tingkat ketelitian tertentu (presisi) yang dapat diukur ditinjau dari metode samplingnya (*sampling error*).

Untuk pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan pengambilan sampel responden dilakukan selama periode Januari – Juni 2025. Adapun Nama, Usia, dan Nomor Hp pengguna layanan telah tersimpan secara otomatis dalam google form tersebut. Setelah hasil pengolahan data Survei Kualitas Pelayanan, maka dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kualitasi Pelayanan itu sendiri. Adapun lokasi dan waktu pengumpulan data dilakuan pada periode Januari s/d Juni 2025, dan berlokasi pada loket/front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

C. Metode Analisis dan Pencacahan

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatuskala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengisian angket dilakukan dengan cara dibagikan kepada responden yang melakukan pengurusan layanan perizinan dengan melalui formulir quesioner. Adapun analisis masing-masing unsur Survei Kualitas Pelayanan yang dilakukan dengan cara analisis *univariat* untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik dan perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran IPKP terdapat 9 (Sembilan) unsur yaitu : Pesyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, Sarana Prasarana, Kemudahan Berusaha, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

a. Pengolahan Data

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (Sembilan) unsur penyimpangan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Unsur Penilaian}}{\text{Total Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Seluruh Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan interval yaitu antara 16,66 – 100. Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 16,66 dengan rumus sebagai berikut:

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

- Perhitungan Nilai Indeks SKM

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Nilai Kualitas Layanan dan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kualitas Nilai Layanan (X)	IKM (Y)
1	1,00 - 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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 penyimpangan

Nilai masing-masing unsur penyimpangan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur penyimpangan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur penyimpangan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk mendapatkan nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Perhitungan Data

Nilai masing-masing pertanyaan terkait 9 (Sembilan) unsur persepsi kualitas pelayanan dijumlahkan ke bawah sebesar jumlah kuesioner yang dikirimkan oleh responden dengan rentan nilai 1-4 sesuai pilihan responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, tiap-tiap pertanyaan unsur anti korupsi dibagi dengan jumlah responden sebanyak 200 (dua ratus) responden. Dari perhitungan hasil survey diperoleh data sebagai berikut:

No Responden	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6	3	3	4	4	4	4	3	4	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	3	4	4	3	4	3	4	4
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4
12	4	3	3	4	4	4	3	4	4

54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4
79	4	3	4	4	3	3	3	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	3	4	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	3	3	3	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	3	4	3
94	4	4	3	3	4	4	4	3	4

136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	3	4	4	3	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4	3	4
140	3	3	4	4	4	4	3	4	3
141	4	3	4	4	3	4	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	4	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	4	3	4	4	4	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	4	3	4	4	4	4
151	3	4	4	4	4	4	4	4	3
152	3	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	4	4	3	4	3	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	3	3	4	3	4	4	4	4
157	3	4	3	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	4	4	3	4	4	3	4
160	3	4	4	4	4	4	4	3	3
161	4	4	3	4	4	3	4	4	4
162	3	4	3	3	4	4	3	3	4
163	4	4	4	3	3	4	4	4	4
164	4	3	4	4	4	3	4	4	4
165	3	4	4	4	3	4	4	3	4
166	4	3	4	4	3	4	3	4	4
167	3	4	4	3	4	4	4	4	4
168	3	4	4	4	4	4	4	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4
170	4	4	4	3	4	4	3	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	4	3	4	4	4	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	3	4	4	4	4	4	4	4
175	3	4	4	4	4	3	3	4	4
176	4	3	4	4	4	3	4	4	3

177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	4	4	3	3	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	4	4	4	4	4	3	3
181	4	4	4	3	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	3	3	4	4	4
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	4	3	4	4	3	4	3
186	4	4	4	4	3	3	4	4	3
187	4	4	3	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	3	4	3	3	4	3
190	4	4	4	4	3	4	4	4	4
191	4	4	3	3	4	4	4	4	4
192	3	4	4	3	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	3	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	3	4
195	3	4	3	3	4	3	4	4	4
196	3	4	4	4	4	4	3	4	4
197	4	3	4	4	4	3	4	3	3
198	3	4	3	3	4	4	4	3	4
199	4	4	4	4	4	4	4	3	4
200	4	3	4	4	4	3	3	4	3
Jumlah Nilai Unsur	757	763	771	775	758	763	766	775	767
NRR Unsur	3,79	3,82	3,86	3,88	3,79	3,82	3,83	3,88	3,84
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42
Indeks SKM	3,79								
Survei Kepuasan Masyarakat	94,81								

Dari perhitungan table di atas, maka didapatkan hasil rata-rata tiap unsur kualitas layanan sebagai berikut:

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3.79
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	3.82

3	Waktu Pelayanan	3.86
4	Biaya Layanan	3.88
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79
6	Kompetensi Pelaksana	3.82
7	Sarana Prasarana	3.83
8	Kemudahan Berusaha	3.88
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.84

Dari hasil rata-rata tiap unsur kualitas layanan di atas, maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap unsur kualitas layanan sebagai berikut:

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Kualitas Layanan (X)	IKM (Y)
1	1,00 – 2, 5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 2,064	C	Kurang Baik
3	3, 0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

Dari table hasil rata-rata setiap unsur SKM di atas, maka dapat disimpulkan pendapat responden menyatakan bahwa:

- a. **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.79** kategori **Sangat Baik**
- b. **Prosedur/Alur Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.82** kategori **Sangat Baik**
- c. **Waktu Penyelesaian** dengan nilai rata-rata **3.86** kategori **Sangat Baik**
- d. **Biaya Layanan** dengan nilai rata-rata **3.88** kategori **Sangat Baik**
- e. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai rata-rata **3.79** kategori **Sangat Baik**
- f. **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai rata-rata **3.82** kategori **Sangat Baik**
- g. **Sarana Prasarana** dengan nilai rata-rata **3.83** kategori **Sangat Baik**
- h. **Kemudahan Berusaha** dengan nilai rata-rata **3.88** kategori **Sangat Baik**
- i. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.84** kategori **Sangat Baik**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur kualitas pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata-rata tertimbang yang dihasilkan dari jumlah bobot dibagi jumlah 9 (Sembilan) unsur. Maka untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3,79 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) = (3,79)$. Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai **3,79**.

Untuk menghitung hasil survey Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), semua unsur berjumlah 9 (Sembilan) tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,79 \times 25 = \mathbf{94,81}$
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat termasuk kategori **A**
3. Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **Sangat Baik**

c. **Analisi Data**

Analisis data untuk menentukan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan Teknik statistic deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan yang diberikan disetiap periodenya. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

✓ **Pertama**

Menentukan bobot total dari masing-masing unsur yang digunakan dalam survey ini

✓ **Kedua**

Mencari bobo rata-rata setiap indicator. Skala indeks tiap unsur 1-4 yang kemudian dikonversikan keangka 0-100. Skala indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara 1-4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik.

Adapun hasil analisis dari tiap-tiap unsur kualitas pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,79** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur informasi pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

2. Prosedur/ Alur Pelayanan

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,82** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur prosedur/alur pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

3. Waktu Pelayanan

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,86** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur waktu penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

4. Biaya Penyelesaian

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,88** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur biaya penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

5. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,79** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,82** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

7. Sarana dan Prasarana

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,83** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “A”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur sarana prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

8. Kemudahan Berusaha

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,88** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur kemudahan berusaha berada pada kategori **Sangat Baik**.

9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,84** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur informasi pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan periode Januari-Juni 2025 menunjukkan bahwa nilai unsur kualitas pelayanan dengan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana (3,82) dengan kategori A atau Sangat Baik, Persyaratan Pelayanan (3,79) dengan kategori A atau Sangat Baik) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,79 dengan kategori A atau Sangat Baik).

Rencana tindak lanjut yaitu dengan menyelenggarakan pelatihan Excellent Service dan mengadakan pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik. Selain itu, tindak lanjut yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan perizinan dengan melibatkan SKPD Teknis (tim teknis perizinan) untuk melakukan revisi standar pelayanan dan pembuatan SOP rekomendasi teknis yang terintegritas. Tindak lanjut lainnya yang dilakukan adalah melaksanakan monitoring dan evaluasi pengelolaan penanganan pengaduan dan melaksanakan pembinaan dan pengawasan pengaduan secara periodic (satu bulan sekali).

Paringin, 02 Juli 2025

Kepala DPMPTSP,



LAMPIRAN I
PERHITUNGAN NILAI SKM

No Responden	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6	3	3	4	4	4	4	3	4	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	3	4	4	3	4	3	4	4
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4
12	4	3	3	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	3
35	4	3	4	3	4	3	4	4	4

36	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	3	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	3	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	3	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	3
46	4	3	3	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	3	4	3
48	4	4	4	4	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4

200	4	3	4	4	4	3	3	4	3
Jumlah Nilai Unsur	757	763	771	775	758	763	766	775	767
NRR Unsur	3,79	3,82	3,86	3,88	3,79	3,82	3,83	3,88	3,84
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42
Indeks SKM	3,79								
Survei Kepuasan Masyarakat	94,81								