

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



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik 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 Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Disamping itu data dari survei akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Keluhan masyarakat atas pelayanan publik 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 publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Balangan melaksanakan Survei Kualitas Pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, sehingga untuk memperoleh Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan metode survei 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 survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu 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 faktor 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 survei 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, Pesyaratan

Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Sarana dan Prasarana, Response Petugas Layanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan dan Kemudahan Berusaha.

Terdapat 9 (sembilan) pernyataan atas unsur-unsur kualitas layanan yang dinilai, adapun bentuk pernyataan-pernyataan atas adalah sebagai berikut :

1. Seberapa baik kualitas dalam penyajian informasi pelayanan pada unit layanan ini
2. Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan pada unit layanan ini
3. Bagaimana menurut saudara tentang prosedur/alur pelayanan pada unit layanan ini
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu penyelesaian layanan pada unit layanan ini
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan pada unit layanan ini
6. Seberapa baik kualitas sarana dan prasarana pada unit layanan ini
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon petugas pada unit layanan ini dalam memberikan pelayanan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan Berusaha pada unit layanan ini.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan konsultasi dan kemudahan menyampaikan pengaduan pada unit layanan ini.

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

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Target Populasi

Populasi survei ini adalah semua masyarakat/pelaku usaha pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, baik pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada sektor perizinan berusaha berupa : Izin Jasa Konstruksi dan Pekerjaan Umum, Izin kelautan dan perikanan, kehutanan, pertanian sektor 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 kerajinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Balangan menerima pendelegasian perizinan berusaha dan non berusaha dengan menangani sebanyak 356 (seratus tiga 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, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja dan Surat Keputusan Bupati Balangan Nomor : 188.45/1086/Kum Tahun 2021 tentang Jenis perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha Serta Non Perizinan yang Di Delegasikan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

B. Penentuan Sampel

Responden ditentukan dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan acak (*probability sampling*). Responden yang 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 penentuan sampel agar dapat menyajikan data yang mewakili populasi ditinjau dari efisiensi desain dan biayanya.

Informasi yang dihasilkan dapat disajikan dan dianalisis secara deskriptif dan statistik 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 – Maret 2025. Adapun nama, usia, dan nomor handphone 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 obyektif dari Survei Kualitas Pelayanan itu sendiri. Adapun Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data dilakukan pada periode Januari s/d Maret 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 suatskala 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 questioner. 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 : Informasi Pelayanan, Pesyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Layanan, Sarana dan Prasarana, Response Petugas Layanan, Kemudahan Berusaha dan Layanan Konsultasi dan Pengaduan.

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 penghitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (Sembilan) unsur penyimpangan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan interval yaitu antara 16,66 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 16,66 dengan rumus sebagai berikut:

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

- **Penghitungan 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)	Nilai Kualitas 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

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	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	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	3	4	3	4	4
80	4	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	4	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	4	4	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	4	4	3	4	4	4	3

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	3	4	3	4	4	4
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	3	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	3	4	3	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	3	4	4	4	4	4

152	3	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	3	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	4	4	3	4	4	4
162	3	4	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	4	3	4	3	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	3	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	4	3	4	4	3	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	3
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	3	4
196	3	4	3	4	4	3	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	4	4	4	4	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Unsur	3.77	3.82	3.80	3.83	3.79	3.81	3.85	3.93	3.85
NRR Unsur	3.68	3.76	3.80	3.73	3.83	3.82	3.82	3.79	3.97

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

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur
1	Pesyaratan Pelayanan	3.77
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	3.82
3	Waktu Pelayanan	3.80
4	Biaya Layanan	3.83
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3.79
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	3.81
7	Kemudahan Berusaha	3.85
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93
9	Sarana dan Prasarana	3.85

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

Tabel Konversi

Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Kualitas Layanan (X)	IKM (Y)
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

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

- a. **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.77** kategori **Sangat Baik**
- b. **Prosedur/Alur Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.82** kategori **Sangat Baik**
- c. **Waktu Penyelesaian** dengan nilai rata-rata **3.80** kategori **Sangat Baik**
- d. **Biaya Layanan** dengan nilai rata-rata **3.83** kategori **Sangat Baik**
- e. **Produk Spesifikasi jenis Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.79** kategori **Sangat Baik**
- f. **Kompetensi Pelaksana Layanan** dengan nilai rata-rata **3.81** kategori **Sangat Baik**
- g. **Kemudahan Berusaha** dengan nilai rata-rata **3.85** kategori **Sangat Baik**

- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai rata-rata **3,93** kategori **Sangat Baik**
- i. **Sarana dan Prasarana** dengan nilai rata-rata **3,85** kategori **Sangat Baik**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur kualitas pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai 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 : $(3,77 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (3,93 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) = (3,79)$ Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai **3,79**

Untuk menghitung hasil nilai survei Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), semua unsur berjumlah 9 (*sembilan*) tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,79 x 25 = 94.77**
- b. Mutu Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal adalah **A**
- c. Kategori Pelayanan adalah **Sangat Baik**

c. Analisis Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan teknik statistik 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 di setiap 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 survei ini.

✓ Kedua

Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 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-unsur kualitas pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan Pelayanan

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,77** 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. 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 Persyaratan Pelayanan berada pada kategori "**Sangat Baik**".

c. Waktu Penyelesaian

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,80** 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**".

d. Biaya Penyelesaian

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 Waktu Penyelesaian berada pada kategori "**Sangat Baik**".

e. Produk Spesifikasi jenis 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 Biaya Layanan berada pada kategori "**Sangat Baik**".

f. Kompetensi Pelaksana Layanan Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,81** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori "**A**". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur Sarana dan Prasarana berada pada kategori "**Sangat Baik**".

- g. **Kemudahan Berusaha** Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,85** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur Response Petugas Layanan berada pada ketegori “**Sangat Baik**”.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,93** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan berada pada ketegori “**Sangat Baik**”.
- i. **Sarana dan Prasarana** Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,85** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**A**”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kualitas Pelayanan pada unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan beradapada ketegori “**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 – Maret 2025 menunjukkan bahwa nilai unsur kualitas pelayanan dengan nilai terendah adalah Persyaratan dengan nilai “A” atau Sangat Baik dan Prosedur/Alur pelayanan dengan nilai “A” atau Sangat Baik, Walaupun bernilai Baik namun merupakan unsur terendah dalam survey. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan, yaitu dengan mengoptimalkan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan dengan memangkas waktu pelayanan yang lebih singkat dan tidak berbelit belit melalui perbaikan SOP dan Standar Pelayanan sesuai amanat peraturan perundang- undangan, Mengoptimalkan pemanfaatan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang memudahkan masyarakat pengguna layanan mengetahui informasi terkait syarat, prosedur, jenis perizinan, jadwal pelayanan maupun cara pendaftaran izin. Selain itu, untuk meningkatkan kompetensi pelaksana maka akan dilakukan pelatihan-pelatihan pada pelaksana pelayanan terkait substansi dan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Rencana Tindak Lanjut ini akan ditindaklanjuti 1(satu) bulan setelah laporan ini selesai.

Paringin, 02 April 2025

Kepala



176	4	4	3	4	4	4	3	4	4
177	3	4	4	4	4	4	4	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	4	4	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	3	4	4	4
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	3	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	3	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	3	4	4	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	3	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	3	3	4
199	3	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Unsur	750	761	757	762	755	758	767	782	766
NRR Unsur	3.77	3.82	3.80	3.83	3.79	3.81	3.85	3.93	3.85
Nilai Tertimbang	0.41	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.43	0.42
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)									94.77

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur kualitas pelayanan

NRR Unsur : Nilai Rata-Rata Unsur NRR

Tertimbang : Nilai Unsur* 0,125 SKM :

Survei Kepuasan Masyarakat