



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

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026

**TRIWULAN II
(APRIL - JUNI)**



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DPMPTSP KABUPATEN BALANGAN
TRIWULAN II TAHUN 2026**



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

B. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai

kinerja penyelenggara pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan Gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

C. Metode

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan Unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan yaitu:

1. Persyaratan: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administrative yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur: prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. Waktu penyelesaian: 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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. Kompetensi pelaksana: kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Kemudahan berusaha: Kemudahan berusaha merujuk pada persepsi dan pengalaman pengguna layanan terhadap kemudahan dalam mengakses dan menyelesaikan proses layanan yang disediakan.
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 pada penyelenggara pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.\

D. 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 Berusahan dan Perizinan Non Berusaha serta Non Perizinan yang di delegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

E. 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*).

Sampel untuk Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebanyak 200 orang. Adapun lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada periode April sampai dengan Juni 2026 yang berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

F. Kuesioner Survei

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 tiga bagian, yaitu:

- Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey.
- Bagian II : Identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, Pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- Bagian III : Daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan tertentu, sedangkan jawaban tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

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

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
7. Adanya kemudahan berusaha pada unit pelayanan ini
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

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

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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:

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

1. Perhitungan Nilai Indeks SKM

Tabel 2.1.

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:

2. 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 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

3. 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. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2
Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	93	46,5%
		Perempuan	107	53,5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat	2	1%
		SMP/Sederajat	3	1,5%
		SMA/Sederajat	79	39,5%
		D1/D2/D3	36	18%
		D4/S1	80	40%
		S2		
		S3		
3	Pekerjaan	ASN/PPPK	14	7%

		NAKES/NAMED	42	21%
		Swasta	28	14%
		Wirausaha	7	3,5%
		Wiraswasta/Pengusaha	53	26,5%
		Ibu Rumah Tangga	22	11%
		Pelajar/Mahasiswa	5	2,5%
		Pensiunan	1	0,5%
		PJLP/Tenaga Kontrak	20	10%
		Petani/Nelayan	6	3%
		BUMN	1	0,5%
		Aparat Desa	1	0,5%
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Lainnya		
4	Usia	17-25 Tahun	42	21%
		26-34 Tahun	98	49%
		35-44 Tahun	52	26%
		45-54 Tahun	7	3,5%
		55-65 Tahun		
		> 65 Tahun	1	0,5%

C. 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:

80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	3	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	3	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	4	3	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	4	4	4	4	3	4	4	4	3
112	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	3	4	4	4	4
117	3	4	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4
119	4	3	4	4	3	4	4	4	3
120	4	3	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	4	3	3

164	4	3	4	4	4	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4	3
166	3	3	3	4	3	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	3	4	3	3	4	4
183	3	3	3	3	4	3	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	3	3	3	4	3	3	4	4
187	4	3	4	3	4	3	3	4	4
188	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	3	4	3	3	4	4
191	4	4	4	4	4	3	4	4	4
192	4	4	3	3	3	3	3	4	4
193	4	3	3	3	3	3	3	4	4
194	4	4	4	4	4	4	3	4	4
195	3	4	4	3	4	4	4	4	3
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Unsur	774	755	761	779	757	770	778	759	767
Nilai Rata-Rata Unsur	3,87	3,78	3,81	3,90	3,79	3,85	3,89	3,80	3,84
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,43	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42

Indeks SKM	3,80
Survei Kepuasan Masyarakat Setelah di Konversi	94,88
Mutu Layanan	A

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

Tabel 3.4
Nilai Per Unsur Layanan

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.87	Sangat Baik (A)
2	System, Mekanisme dan Prosedur	3.78	Sangat Baik (A)
3	Waktu Penyelesaian	3.81	Sangat Baik (A)
4	Biaya/Tarif	3.90	Sangat Baik (A)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.79	Sangat Baik (A)
6	Kompetensi Pelaksana	3.85	Sangat Baik (A)
7	Kemudahan Berusaha	3.89	Sangat Baik (A)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.80	Sangat Baik (A)
9	Sarana dan Prasarana	3.84	Sangat Baik (A)

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

1. **Persyaratan** dengan nilai rata-rata **3.87** kategori **Sangat Baik**
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** dengan nilai rata-rata **3.78** kategori **Sangat Baik**
3. **Waktu Penyelesaian** dengan nilai rata-rata **3.81** kategori **Sangat Baik**
4. **Biaya/tarif** dengan nilai rata-rata **3.90** kategori **Sangat Baik**
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.79** kategori **Sangat Baik**

6. **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai rata-rata **3.85** kategori **Sangat Baik**
7. **Kemudahan berusaha** dengan nilai rata-rata **3.89** kategori **Sangat Baik**
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai rata-rata **3.80** kategori **Sangat Baik**
9. **Sarana dan prasarana** 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 : $(3,87 \times 0,11) + (3,78 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (3,90 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) = (3,80)$. Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai **3,80**.

Untuk menghitung hasil 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 = $3,80 \times 25 =$
94,88
2. Mutu Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal adalah **A**
3. Kategori Pelayanan adalah **Sangat Baik**

D. Analisis 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 bobot rata-rata setiap indikator. 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

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,87** 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**.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,78** 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 Penyelesaian

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 waktu penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

4. Biaya/tarif

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,90** 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. 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

6. Kompetensi Pelaksana

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 kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

7. Kemudahan berusaha

Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,89** 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**.

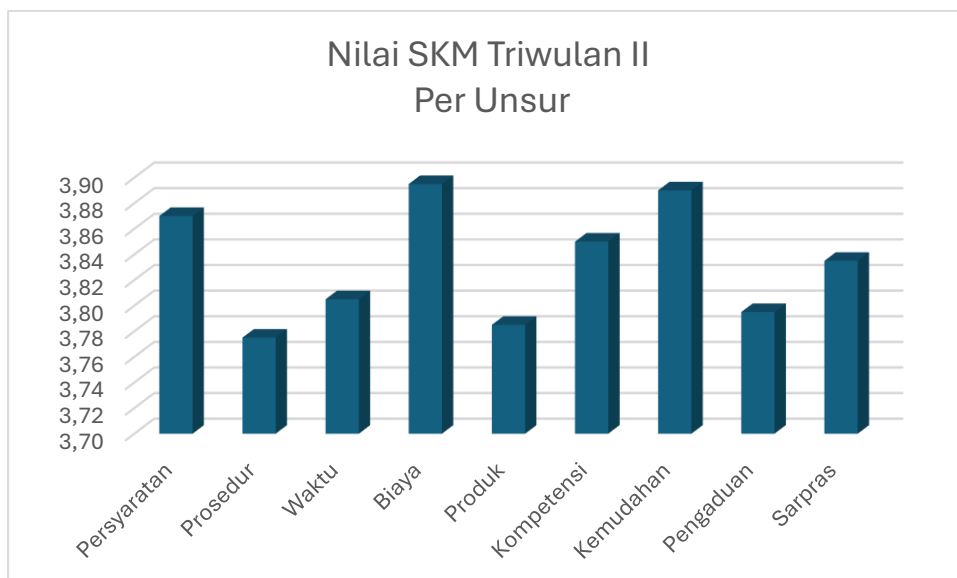
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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 kemudahan berusaha berada pada kategori **Sangat Baik**.

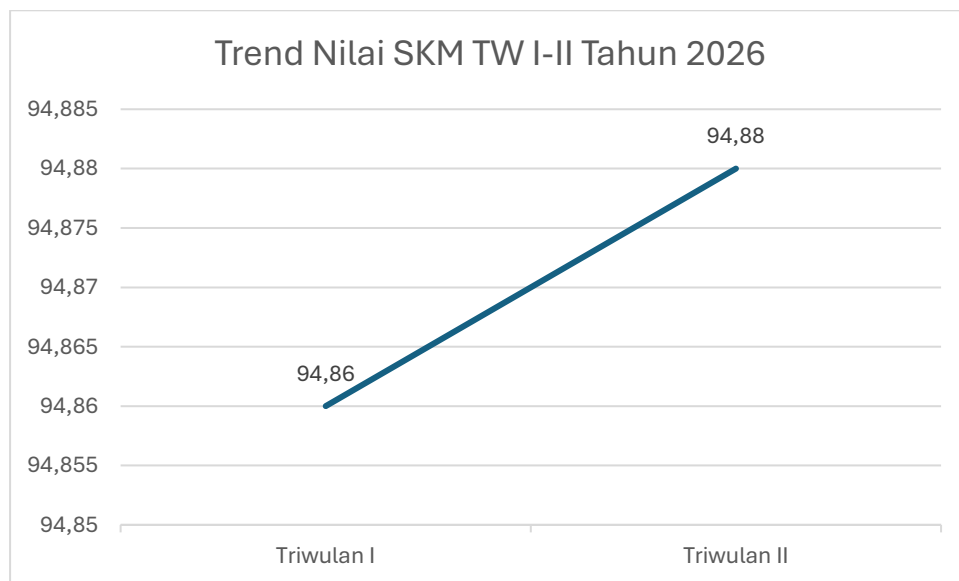
9. Sarana dan prasarana

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**.

E. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat



F. Trend Nilai Survei Kepuasan Masyarakat



G. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan Unsur Waktu Penyelesaian merupakan 4(empat) unsur terendah yang masih dapat ditingkatkan untuk kedepannya. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,78. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,79 adalah nilai terendah kedua, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3.80 yang merupakan nilai terendah ketiga, dan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3.81 yang merupakan nilai terendah keempat.

Berdasarkan kritik dan saran yang diterima dari pengguna layanan, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu penyelesaian secara keseluruhan sudah baik, namun beberapa responden menyampaikan bahwa alur pelayanan dirasa belum sepenuhnya dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik terkait tahapan pengajuan izin, kelengkapan berkas, maupun estimasi waktu penyelesaian yang diperlukan. Untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, beberapa responden menyampaikan kurang pemahaman mengenai jenis izin tertentu, sehingga pemohon masih mengalami kebingungan dalam menentukan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan usahanya. Sementara untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan

Masukan, beberapa responden mengharapkan agar kanal pengaduan yang dapat diakses diberikan secara informatif diseluruh media sosial yang mudah dilihat masyarakat/pengguna layanan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan Optimalisasi penyampaian informasi terkait Standar Pelayanan (yang di dalamnya tentu sudah termuat jenis izin serta system, mekanisme dan prosedur) pada kanal informasi yang mudah di akses oleh masyarakat, Optimalisasi penyampaian informasi terkait kanal pengaduan, dan melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan yang lebih berfokus pada kendala atau permasalahan terkait dengan penyelesaian pelayanan perizinan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu 2026	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Optimalisasi informasi terkait Standar Pelayanan (di dalamnya telah memuat Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) pada kanal informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	TW III (Rentang Waktu Juli-September)	Bagian Pelayanan Perizinan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Optimalisasi informasi terkait Standar Pelayanan pada kanal informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	TW III (Rentang Waktu Juli-September)	Bagian Pelayanan Perizinan
3	Penanganan Pengaduan,	Optimalisasi penyampaian informasi	TW III	Bagian Pelayanan

	Saran dan Masukan	secara aktif terhadap kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat	(Rentang Waktu Juli-September)	Perizinan dan Pengaduan
4	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan yang lebih berfokus pada kendala atau permasalahan terkait dengan penyelesaian pelayanan perizinan	TW III (Rentang Waktu Juli-September)	Bagian Pelayanan Perizinan

Paringin, Juli 2026

Kepala DPMPTSP,



Dr. AKHRIANI, S.Pd, M.AP

Pembina Utama Muda/IVc

NIP. 19710228 199702 1 002

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Nakes/Named |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | ☐ Lainnya |
-

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami | 6 | Petugas merespon kebutuhan dengan cepat |
| | a. Sangat Tidak Setuju | | a. Sangat Tidak Setuju |
| | b. Tidak Setuju | | b. Tidak Setuju |
| | c. Setuju | | c. Setuju |
| | d. Sangat Setuju | | d. Sangat Setuju |
| 2 | Prosedur/alur layanan mudah dipahami dan dilakukan | 7 | Adanya kemudahan berusaha pada unit layanan ini |
| | a. Sangat Tidak Setuju | | a. Sangat Tidak Setuju |
| | b. Tidak Setuju | | b. Tidak Setuju |
| | c. Setuju | | c. Setuju |
| | d. Sangat Setuju | | d. Sangat Setuju |
| 3 | Layanan yang diberikan sudah tepat waktu | 8 | Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses |
| | a. Sangat Tidak Setuju | | a. Sangat Tidak Setuju |
| | b. Tidak Setuju | | b. Tidak Setuju |
| | c. Setuju | | c. Setuju |
| | d. Sangat Setuju | | d. Sangat Setuju |
| 4 | Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami | 9 | Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan |
| | a. Sangat Tidak Setuju | | a. Sangat tidak setuju |
| | b. Tidak Setuju | | b. Tidak setuju |
| | c. Setuju | | c. Setuju |
| | d. Sangat Setuju | | d. Sangat setuju |
| 5 | Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan | | |
| | a. Sangat Tidak Setuju | | |
| | b. Tidak Setuju | | |
| | c. Setuju | | |
| | d. Sangat Setuju | | |

Kritik dan Saran: