

## KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan izin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru Tahun 2021 Semester II ini.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disamping itu data Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan ini. Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi/rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Banjarbaru kedepannya.

Kepala Dinas,  
  
**Dr. Hj. Rahmah Khairita, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19700503 199003 2 003

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN DAN SASARAN .....	6
C. MANFAAT .....	7
D. METODELOGI .....	8
E. ORGANISASI PELAKSANA.....	9
F. UNSUR SKM .....	9
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM .....	11
A. PERSIAPAN .....	11
1. PENETAPAN PELAKSANA .....	11
2. PENYIAPAN BAHAN .....	11
3. PENETAPAN RESPONDEN .....	12
B. PELAKSANAAN .....	12
1. PENGOLAHAN DATA .....	12
2. LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY .....	14
REKOMENDASI .....	18
A. KESIMPULAN DAN SARAN .....	18
GRAFIK .....	20

# **PENDAHULUAN**

## **A. LATAR BELAKANG**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang selaras dengan Visi Misi Kota Banjarbaru “Menjadikan Kota Banjarbaru JUARA, Jujur, Unggul, Aman, Ramah dan Agamis” dan juga sejalan dengan target Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru menjadi pemberi “layanan prima” kepada masyarakat pengguna layanan perizinan di Kota Banjarbaru.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara untuk peningkatan kualitas pelayanan mutlak harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah dewasa ini masih belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, hal ini terjadi karena dibebberapa aspek masih banyak terdapat kendala yang langsung maupun tidak langsung berdampak pada pencapaian kualitas pelayanan itu sendiri. Keluhan maupun pengaduan masyarakat baik langsung maupun melalui media massa menjadi tolak ukur kurang baiknya kualitas layanan publik yang diberikan Instansi Pemerintah.

Salah satu bentuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Selama ini Survey Kepuasan Masyarakat

menggunakan acuan Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor :KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan, sehingga dipandang perlu untuk disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pengganti Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka untuk tahun 2019 pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada peraturan tersebut.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat mengalami perubahan terhadap unsur pelayanan, yang dulu ada 14 unsur pelayanan yang dinilai sekarang hanya 9 unsur pelayanan.

Pada Tahun 2008, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) meningkatkan status kelembagaannya menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP), yaitu Integrasi antara Bidang Penanaman Modal dengan Bidang perizinan. Pada tahun 2008 penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 unsur dengan hasil pengukuran didapat nilai IKM = 80,24 dengan kata lain Mutu Pelayanan = **Baik**. Dari hasil pengukuran nilai terendah adalah Kenyamanan Ruang Pelayanan, oleh sebab itu telah diupayakan melakukan penataan ruang pelayanan

sedemikian rupa agar suasana dan kondisi ruang pelayanan sejuk, indah dan nyaman.

Pada Tahun 2009, BPMP Kota Banjarbaru kembali mengalami perubahan nama menjadi BP2T dan terus melaksanakan survey IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 ( empat belas ) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,01 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas, sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan Lingkungan.

Pada Tahun 2010, Survey IKM dilaksanakan dengan unsur penilaian sebanyak 14 ( empat belas ) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,18 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian tahun 2009, sedangkan nilai terendah adalah Kepastian Jadwal Unit Pelayanan.

Pada Tahun 2011, BP2T Kota Banjarbaru melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 ( empat belas ) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,24 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian tahun-tahun lalu, sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan Lingkungan.

Pada Tahun 2012, BP2T Kota Banjarbaru terus melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 ( empat belas ) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,27 maka mutu pelayanan = **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian empat tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.

Pada Tahun 2013, BP2T Kota Banjarbaru terus melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 ( empat belas ) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,295 maka Mutu Pelayanan = **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian 5 (lima) tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kepastian Jadwal Pelayanan.

Pada Januari 2014, Bidang Penanaman Modal dikembalikan ke BP2T Kota banjarbaru sehingga BP2T kembali berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT&PM). Pada Tahun 2014 pengukuran IKM didapat nilai = 81,319 maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian enam tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.

Pada Tahun 2015, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berubah menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). BPPT&PM Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,326, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2016, BPPT&PM Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,345, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit

Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2017, BPPT&PM Kota Banjarbaru berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru. DPM&PTSP Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,326, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2018, DPM&PTSP Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 84,85, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana.

Pada Tahun 2019, DPM&PTSP Kota Banjarbaru kembali melakukan Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 86,41, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2020, DPM&PTSP Kota Banjarbaru kembali melakukan Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Yang berbeda adalah Berdasarkan hasil rekomendasi dari Kementrian PAN RB RI pada penilaian public tahun 2019 maka kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di tahun 2020 akan dilaksanakan per semester

dan dibuatkan Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri. Sesuai dengan Dari hasil pengukuran, di Semester I Periode Januari - Juni 2020 didapat nilai SKM adalah 86,61, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, sedangkan nilai terendah adalah Prosedur . di Semester II Periode Juli - Agustus 2020 didapat nilai SKM adalah 87,5 , maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan dan Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Persyaratan.

Pada Tahun 2021, hasil pengukuran Survey Kepuasan masyarakat di Semester I Periode Januari - Juni 2021 didapat nilai SKM adalah 88,81, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Prosedur, sedangkan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan dilaksanakan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala.
2. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Sebagai gambaran atau penilaian tentang kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat.

Sedangkan Sasaran penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

### **C. MANFAAT**

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Secara periodik dapat dijadikan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan untuk upaya perbaikan.
4. Untuk mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada DPM&PTSP Kota Banjarbaru.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui kinerja unit pelayanan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru adalah instansi yang melaksanakan sebagian kewenangan Kepala Daerah / Walikota dalam hal pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut dan guna memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik maka dilakukan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.

#### **D. METODELOGI**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan metodologi penelitian sampling dengan format mengacu pada kuisisioner yang disajikan langsung kepada responden.

Jumlah sample responden yang diambil sebanyak 40 responden dengan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin, bidang usaha yang berbeda dan beragam, hal ini dimaksudkan untuk keanekaragaman jawaban dari responden dan menjangkau sebanyak mungkin informasi yang diupayakan dengan bobot jawaban seobjektif mungkin dengan menggunakan Aplikasi SKM yang langsung di akses oleh Customer yang datang ke Loket DPMPTSP.

Jumlah Sample yang diambil mengalami penurunan dikarenakan jumlah pengguna layanan yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru mengalami penurunan sejak adanya pandemic Covid-19 awal maret 2020, Semua layanan perizinan dialihkan secara daring, Semua jenis pelayanan perizinan berusaha menggunakan aplikasi [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id) dan perizinan selain berusaha menggunakan aplikasi mandiri daerah [intanbjb.banjarbaruota.go.id](http://intanbjb.banjarbaruota.go.id), selain itu layanan konsultasi, pengaduan dan juga pendampingan oss dan intan di alihkan menggunakan call center ptsp.

## **E. ORGANISASI PELAKSANA**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru Nomor : 31 Tahun 2021 Tanggal 7 Januari 2021 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru (SK. Terlampir)

## **F. UNSUR SKM**

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikembangkan 9 unsur pelayanan yang “relevan, valid dan “reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada dan menjadi dasar untuk pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

Unsur-Unsur tersebut adalah :

### 1. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 2. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah janji dan Komitmen Instansi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 4. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 5. Prosedur.

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

#### 6. Persyaratan

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

#### 7. 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.

#### 8. Waktu Pelayanan

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

#### 9. 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.

# LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

## A. PERSIAPAN

### 1. Penetapan Pelaksana.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara swakelola oleh Tim yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru Nomor : 31 Tahun 2020 Tanggal 7 Januari 2021 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru yang terdiri dari :

- Pengarah / Penanggung Jawab (Kepala DPM&PTSP)
- Penasihat ( Sekretaris DPM&PTSP)
- Ketua (Kabid Informasi dan Pengaduan)
- Sekretaris (Kasi Penerimaan dan Penanganan Pengaduan)
- Anggota (Pelaksana Penerimaan dan Penanganan Pengaduan).

### 2. Penyiapan Bahan.

- a. Dalam penyusunan SKM digunakan aplikasi SKM yang berisi kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan disesuaikan dengan kondisi setempat namun tidak terlepas dari tujuan dilaksanakannya kegiatan penyusunan SKM.

b. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Katagori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**,

Katagori **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**,

Katagori **baik** diberi nilai persepsi **3** dan

Katagori **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

## 2. Penetapan Responden.

Pemilihan responden dilakukan secara acak dengan jumlah sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang disesuaikan dengan cakupan wilayah unit pelayanan publik. Penetapan target responden di ambil dari layanan yang diterima, yaitu ; Front-Office, Informasi dan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## B. PELAKSANAAN

Teknis pengumpulan data dilaksanakan dengan berpedoman pada kuesioner yang telah disiapkan dengan fokus pada 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kombinasi berupa kuesioner yang diisi langsung oleh penerima layanan dan dengan cara wawancara langsung dengan responden.

### 1. Pengolahan Data

#### 1.1 Metode Pengolahan Data.

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM Unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Jika telah didapatkan nilai SKM dengan menggunakan rumus diatas maka hasil penghitungan tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 dengan rumus sebagai berikut :

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

Nilai Persepsi, Interval SKM , Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

### 1.2 Perangkat Pengolahan.

Data entry dan penghitungan survey dilakukan dengan menggunakan program komputer/ sistem data base aplikasi SKM DPMPTSP.

### 1.3 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 dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## 2.Laporan Hasil Pengukuran Survey

### 2.1 Survey per-unsur pelayanan

Pelaksanaan survey dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang dipandu dalam bentuk pertanyaan pada dashboard aplikasi SKM yang langsung dijawab oleh responden dan hasilnya sebanyak 40 responden telah memberikan penilaian sesuai dengan kriteria masing-masing. Data tersebut kemudian diolah dalam bentuk tabulasi data SKM per responden per unsur pelayanan dengan menggunakan program komputer/sistem data base.

Kemudian dari data jawaban 40 responden tersebut dapat terlihat nilai rata-rata per unsur pelayanan. Secara total nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk masing-masing kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. Perilaku Pelaksana (U 1) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Total nilai untuk (U 1) adalah 134 dengan akumulasi nilai rata-rata untuk persyaratan 3,35 dengan nilai SKM setelah dikonversi 83,75.

2. Maklumat Pelayanan (U 2) adalah janji dan Komitmen Instansi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Total nilai untuk (U 2) adalah 142 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,55 dengan nilai SKM setelah dikonversi 88,75.
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 3) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Total nilai untuk (U 3) adalah 144 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,60 dengan nilai SKM setelah dikonversi 90,00.
4. Kompetensi Pelaksana (U 4) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Total nilai untuk (U 4) adalah 133 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,32 dengan nilai SKM setelah dikonversi 83,13.
5. Prosedur (U 5) adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Total nilai untuk (U 5) adalah 159 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,97 dengan nilai SKM setelah dikonversi 99,38.
6. Persyaratan (U 6) adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Total nilai untuk (U 6) adalah 146 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,65 dengan nilai SKM setelah dikonversi 91,25.
7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 7) adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 7) adalah 142 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,55 dengan nilai SKM setelah dikonversi 88,75.
8. Waktu pelayanan (U 8) adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Total nilai untuk (U 8) adalah 151 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,77 dengan nilai SKM setelah dikonversi 94,38.

9. Biaya/tarif (U 9) adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Total nilai untuk (U 9) adalah 155 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,87 dengan nilai SKM setelah dikonversi 96,88.

**Nilai Rata-Rata SKM per-Unsur** adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Perilaku Pelaksana	3,35
2.	Maklumat Pelayanan	3,55
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60
4.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3,32</b>
5.	<b>Prosedur</b>	<b>3,97</b>
6.	Persyaratan	3,65
7.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55
8.	Waktu pelayanan	3,77
9.	Biaya/tarif	3,87

Untuk menghitung nilai SKM menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan sebagaimana kuesioner yang disajikan kepada pelanggan/masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dimana setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus :

Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,111
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	-------

Nilai Survey Unit Pelayanan adalah dengan masing-masing menghitung nilai per-unsur dikali 0,111. Perkalian masing-masing unsur dijumlahkan maka akan didapat nilai sebagai berikut :

1. Nilai Rata-Rata Tertimbang = **3,62**
2. Nilai SKM setelah dikonversi = **89,79**
3. Mutu pelayanan = **A**
4. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

## 2.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru maka penilaian masyarakat sungguh merupakan prestasi yang membanggakan dan ini merupakan hasil kerja keras semua pihak, terlebih lagi adanya dukungan serta komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Banjarbaru dalam hal ini Kepala Daerah / Walikota dan para Legislatif.

Dari 9 unsur pelayanan terlihat bahwa Total Nilai **Unsur Pelayanan Terendah** adalah **Kompetensi Pelaksana (U 4)** Total nilai untuk (U 4) adalah 133 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,32 dengan nilai SKM setelah dikonversi 83,13. Hal ini dikarenakan adanya perpindahan dari layanan luring menjadi daring, serta perubahan system dan aplikasi perizinan sehingga terdapat perubahan beberapa persyaratan dan prosedur, Untuk mengatasi hal tersebut akan dilaksanakan Bimtek dan Pelatihan lebih lanjut Petugas / Pelaksana tentang perubahan-perubahan tersebut. **Unsur Pelayanan Tertinggi** adalah **Prosedur (U 5)** Total nilai untuk (U 5) adalah 159 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,97 dengan nilai SKM setelah dikonversi 99,38. Sebagian responden memberikan penilaian sangat baik karena prosedur perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru sangat mudah, cepat dan bisa di akses dimana saja.

# REKOMENDASI

## A. KESIMPULAN DAN SARAN

Untuk mendukung kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru agar dapat lebih meningkat pada masa mendatang dengan “Pelayanan Prima” selaras dengan visi Kota Banjarbaru Juara, maka langkah-langkah yang perlu diprioritaskan adalah :

### **1. Pelatihan dan Bimbingan Intensif Pelaksana/Petugas Pelayanan**

Maksud Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman pada pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru . Survey Kepuasan Masyarakat pada saat ini menentukan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana.

Ada beberapa hal yang mengakibatkan rendahnya nilai pada Unsur tersebut diantaranya :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru memberikan pelayanan secara luring dan daring, adanya migrasi serta perubahan system dan aplikasi perizinan sehingga terdapat perubahan beberapa persyaratan dan Prosedurnya, yang menyebabkan Pelaksana / Petugas Pelayanan harus mempelajari Kembali system yang baru, seperti Perubahan OSS Versi 1.1 ke OSS RBA, Perubahan beberapa Persyaratan yang di sesuaikan dengan Perwali terbaru serta adanya beberapa Izin baru yang dilimpahkan ke

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.

2. Pelaksana / Petugas Pelayanan harus diberikan Bimbingan Teknis lebih lanjut dan intensif tentang aplikasi Perizinan yang digunakan, di ikut sertakan beberapa Pelatihan yang menunjang performa pelayanan baik dari Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman secara maksimal. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru dapat memberikan Pelayanan terbaik untuk masyarakat.

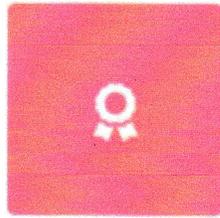
Banjarbaru, 31 Desember 2021  
Kepala Dinas,



**Dr. Hj. Rahman Khairita, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19700503 199003 2 003

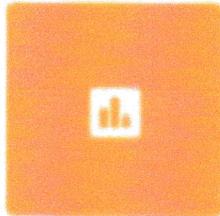
## GRAFIK

Data pada 01 July 2021 sampai dengan 30  
December 2021



Mutu Pelayanan ?

**A**



Nilai IKM

**89.79**



Total Responden

**40**

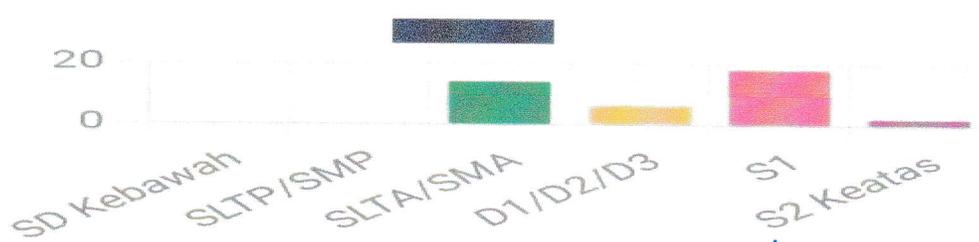
## Pekerjaan



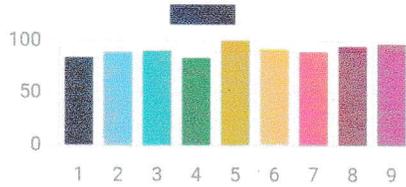
## Jenis Kelamin



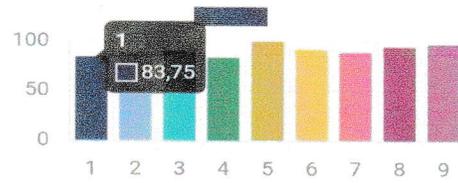
## Pendidikan



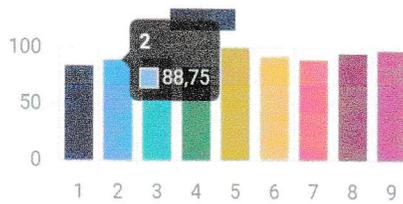
### Statistik Survei



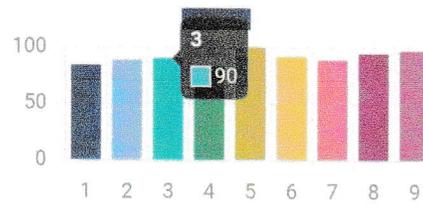
### Statistik Survei



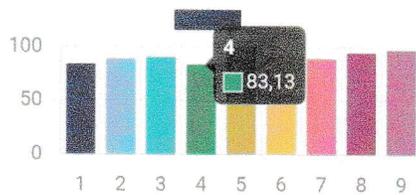
### Statistik Survei



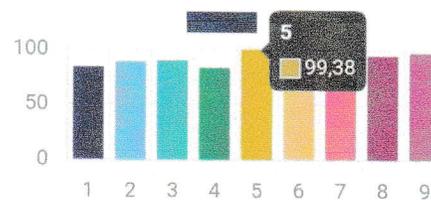
### Statistik Survei



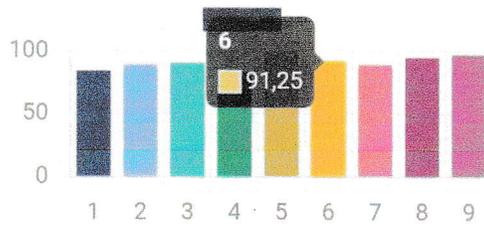
### Statistik Survei



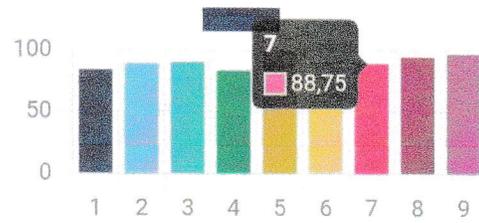
### Statistik Survei



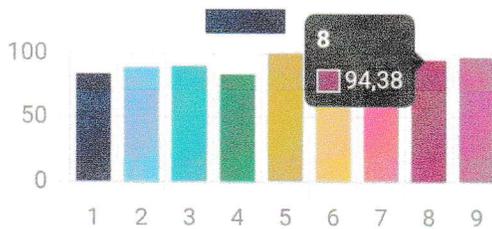
### Statistik Survei



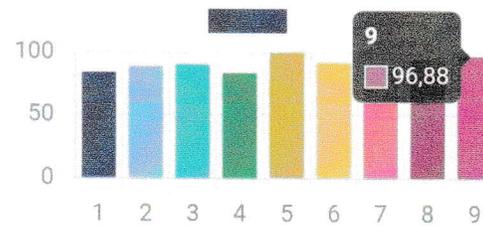
### Statistik Survei



### Statistik Survei



### Statistik Survei





**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Husni Thamrin No. 1 Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan Telepon 0511- 4781711 Fax 0511-4781886

**RESPONDEN**

**NILAI IKM**  
**89.79**

Jumlah Responden	: 40 Orang
Jenis Kelamin	: 27 Laki-Laki 13 Perempuan
Tingkat Pendidikan	: 0 SD Kebawah 0 SLTP/SMP 14 SLTA/SMA 6 D1/D2/D3 18 S1 2 S2 Keatas

Periode survei **01 July 2021 - 10 December 2021**

Kepala Dinas,  
  
**Dr. Hj. RAHMAH KHAIRITA, MM**  
NIP. 19700503 199003 2 003

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



**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Husni Thamrin No. 1 Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan Telepon 0511- 4781711 Fax 0511-4781886

#	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Poin Jawaban										Note	Unit Layanan	Waktu		
					1	2	3	4	5	6	7	8	9						
1	20	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sdh bagus semoga terus sprti ini	Front-Office	01-07-2021 02:11:28
2	39	Laki-Laki	SLTA/SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus	Front-Office	01-07-2021 02:30:14
3	56	Laki-Laki	SLTA/SMA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		Lebih baik lagi	Front-Office	01-07-2021 02:31:31
4	46	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Semoga lebih baik lagi	Front-Office	08-07-2021 02:04:41
5	20	Laki-Laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Sudah baik	Front-Office	08-07-2021 02:12:38
6	31	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Tidak ada	Front-Office	08-07-2021 02:50:04
7	44	Laki-Laki	D1/D2/D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		-	Pengaduan	03-10-2021 14:23:46
8	20	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		di tingkatkan lagi	Informasi	11-10-2021 03:11:09
9	32	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		sudah baik dan semoga lebih di kembangkan kembali	Informasi	11-10-2021 03:46:05
10	42	Laki-Laki	S2 Keatas	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4		-	Front-Office	11-10-2021 05:22:45
11	20	Laki-Laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Ok	Front-Office	16-10-2021 03:58:30
12	20	Laki-Laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Mantap	Front-Office	15-11-2021 00:38:13

#	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Poin Jawaban									Note	Unit Layanan	Waktu	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9				
13	23	Laki-Laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, pertahankan dan terus tingkatkan pelayanan untuk masyarakat Banjarbaru	Front-Office	23-11-2021 03:08:33
14	29	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	Sistem belum siap susah di akses lambat masuk email	Pengaduan	24-11-2021 14:21:46
15	29	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	Sistem belum siap susah di akses lambat masuk email	Pengaduan	24-11-2021 14:21:47
16	29	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	Sistem belum siap susah di akses lambat masuk email	Pengaduan	24-11-2021 14:21:48
17	39	Laki-Laki	SLTA/SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-	Front-Office	24-11-2021 14:50:13
18	25	Perempuan	SLTA/SMA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	Informasi	25-11-2021 02:11:10
19	20	Perempuan	SLTA/SMA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	Informasi	25-11-2021 02:15:09
20	20	Perempuan	SLTA/SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, tingkatkan pelayanan untuk masyarakat Banjarbaru	Informasi	25-11-2021 02:25:07
21	20	Perempuan	SLTA/SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, tingkatkan pelayanan untuk masyarakat Banjarbaru	Informasi	25-11-2021 03:31:05
22	20	Perempuan	SLTA/SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, tingkatkan pelayanan untuk masyarakat Banjarbaru	Informasi	25-11-2021 03:31:45
23	24	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good	Front-Office	30-11-2021 01:25:50
24	20	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Untuk kecepatan dalam pelayan tolong di maksimalkan.terima kasih	Informasi	30-11-2021 02:12:28
25	34	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	Sistem oss sangat susah	Pengaduan	30-11-2021 07:07:33
26	37	Laki-Laki	D1/D2/D3	Lainnya	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Terima kasih sngat membantu	Informasi	30-11-2021 07:09:37
27	99	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Agar tenaga teknis ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru supaya pengurusan perizinan tambah mudah	Front-Office	30-11-2021 07:12:55
28	41	Laki-Laki	SLTA/SMA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Bagus	Front-Office	30-11-2021 07:16:01

#	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Poin Jawaban									Note	Unit Layanan	Waktu	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9				
29	42	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30-11-2021 07:20:56
30	42	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30-11-2021 07:20:57
31	39	Perempuan	SLTA/SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	30-11-2021 07:21:10
32	20	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	30-11-2021 07:25:21
33	20	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30-11-2021 07:39:31
34	85	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	01-12-2021 09:58:58
35	45	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	02-12-2021 00:27:20
36	36	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	02-12-2021 00:40:18
37	26	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09-12-2021 01:14:20
38	28	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09-12-2021 01:17:14
39	20	Laki-Laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	09-12-2021 03:43:10
40	29	Perempuan	SLTA/SMA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	09-12-2021 03:47:27

Periode survei 01 July 2021 - 10 December 2021

Kepala Dinas,



**Dr. Hj. RAHMAT KHAIRITA, MM**  
NIP. 19700503 199003 2 003