

**INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT  
(IKM)**

**SEMESTER 1 TAHUN 2023**

**Pada**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BARITO SELATAN 2023**

# DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.4. Ruang Lingkup.....	3
1.5. Objek Survei.....	4
1.6. Proses Pengumpulan Data.....	4
1.7. Metode Pengolahan Data.....	4
1.8. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
1.9. Jadwal Pelaksanaan.....	6
BAB II ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	7
2.1. Profil / Data Responden.....	7
2.2. Unsur Pelayanan.....	9
2.3. Rencana Tindak Lanjut.....	18
BAB III PENUTUP.....	19
3.1 Kesimpulan dan Saran.....	19

LAMPIRAN - LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Menurut UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (*user*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai *user* utama baik di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan setiap 3 bulan.

## **1.2. Dasar Hukum**

Adapun Dasar Hukum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebagai berikut;

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038):
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 708).
3. Peraturan Bupati Barito Selatan Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan.

## **1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
3. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### 1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mencakup :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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.

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. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

- \*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- \*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

### 1.5. Objek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap jenis pelayanan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan yang mengacu kepada 9 (sembilan) indikator penilaian kepuasan masyarakat.

### 1.6. Proses Pengumpulan Data

Jumlah responden pada kegiatan ini sebanyak 60 orang (enam puluh ) orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) pada saat melakukan kunjungan pada masing-masing jenis pelayanan. Survei dilakukan di lingkungan Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 1.7. Metode Pengolahan Data

Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah		
		1	
Bobot nilai rata – rata	Bobot	=	
tertimbang =	Jumlah		= 0,11
	Unsur	9	

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

**Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 1.8. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Adapun Tim pelaksana dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan Tahun 2023 terdiri atas :

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Pengarah;
- b. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Ketua
- c. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan yang membidangi atau ditunjuk untuk Dinas sebagai Sekretaris;
- d. Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanang sebagai Anggota;
- e. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan sebagai Anggota;
- f. Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluh Layanan sebagai Anggota;
- g. Jabatan Fungsional Pengadministrasi Umum sebagai Anggota;
- h. Jabatan Fungsional Pengadministrasi Umum sebagai Anggota;

### 1.9. Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan pada Januari sampai dengan Juni 2023 (Smester I).

Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Jadwal Kegiatan SKM per Jan s.d Juni Tahun 2023**

No	Kegiata	Jan	Peb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Persiapan Bahan SKM (kuesioner) dan Pelaksanaan SKM	√					
2	Lanjutan Pelaksanaan SKM		√	√	√	√	
3	Pengolahan Data				√	√	
4	Penyampaian Laporan SKM						√



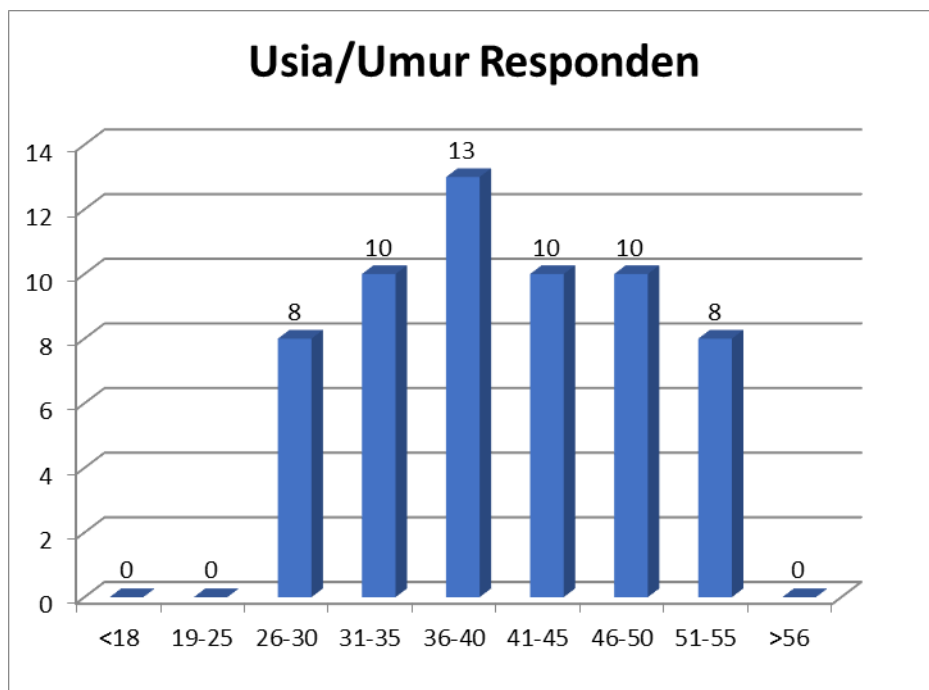
## BAB II

### ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1. Profil / Data Responden

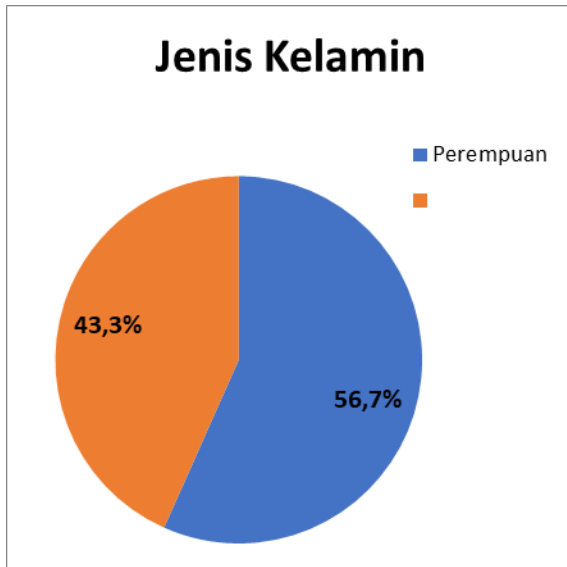
Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebanyak 60 (enam puluh) orang responden dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan usia/umur responden, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir serta pekerjaan. Adapun gambaran responden yang menjadi target survei dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

##### 1. Usia/Umur Responden



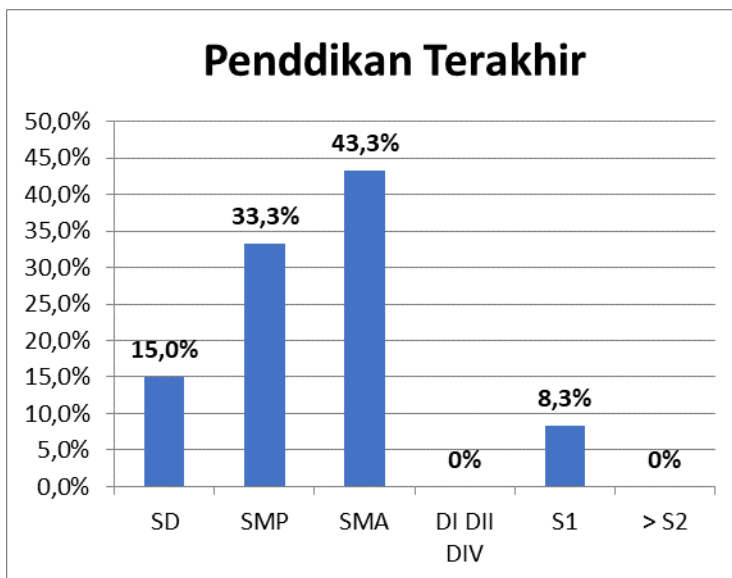
Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah usia 36-40 tahun yaitu sebesar 13 responden, usia 41-45 berjumlah 10 responden, usia 31-35 berjumlah 10 responden, usia 46-50 berjumlah 10 responden, usia 26-30 berjumlah 8 responden dan ada 10 responden lainnya berusia antara 51-55 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia yang tidak muda juga ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat.

## 2. Jenis Kelamin



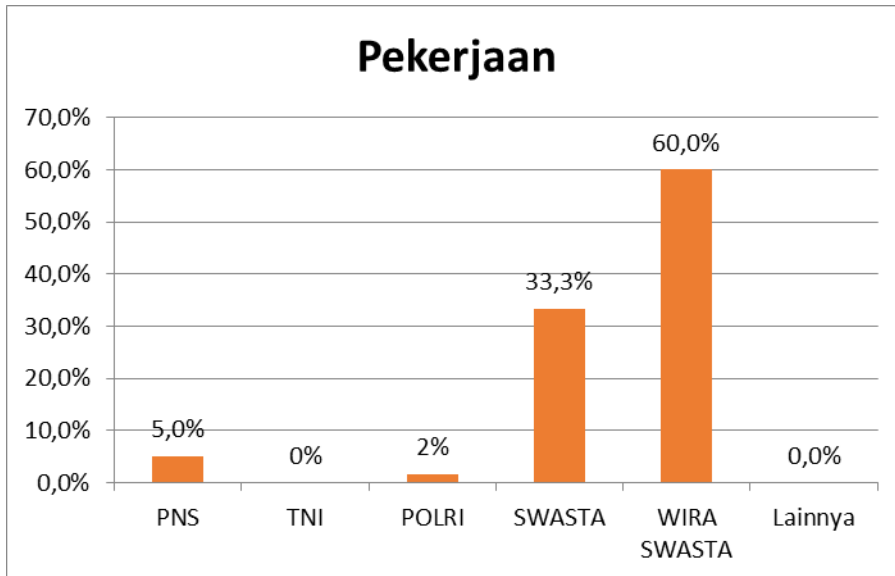
Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa sebanyak 56,7 % responden atau sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang adalah laki-laki sedangkan 43,3 % atau sebanyak 26 (dua puluhanenam) orang adalah perempuan.

## 3. Pendidikan terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 8,3 % responden dari jenjang S1, sebanyak 0,0 % dari jenjang Pendidikan DI DII DIV, sedangkan 43,3 % responden dari jenjang pendidikan SMA/SMK, sebanyak 33,3 % responden dari jenjang pendidikan SMP dan masih terdapat 15,0 % responden dari jenjang pendidikan SD. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon informasi publik paling banyak dari kalangan responden SMA/SMK.

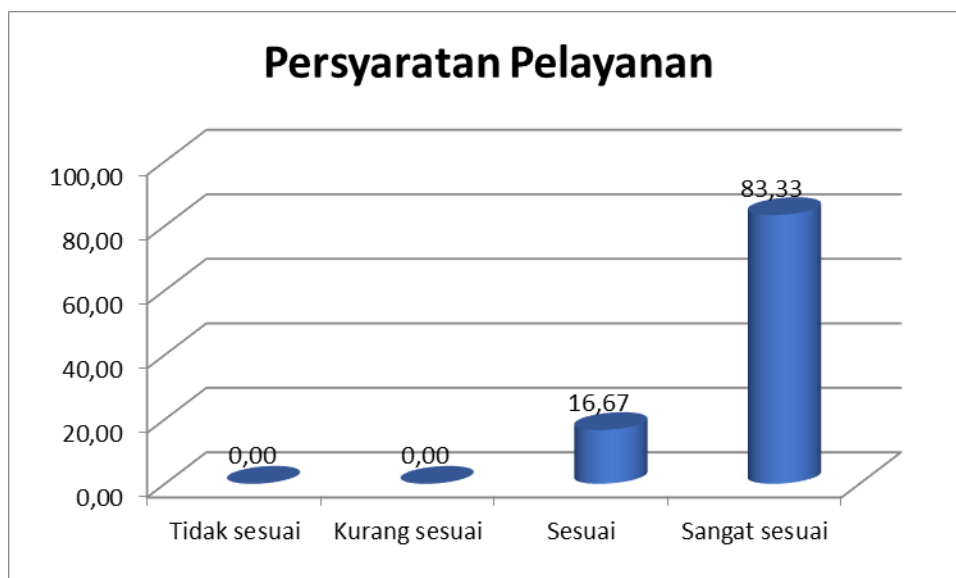
#### 4. Pekerjaan



Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 60,0 % responden adalah Wiraswasta, 2 % dari TNI/POLRI, 33,3 % responden adalah Pegawai Swasta, sementara ada 5,0 % dari PNS, serta 0 % dari pekerjaan lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa pekerja Wira Swasta yang mendominasi dan berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 2.2. Unsur Pelayanan

#### 1. Persyaratan Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

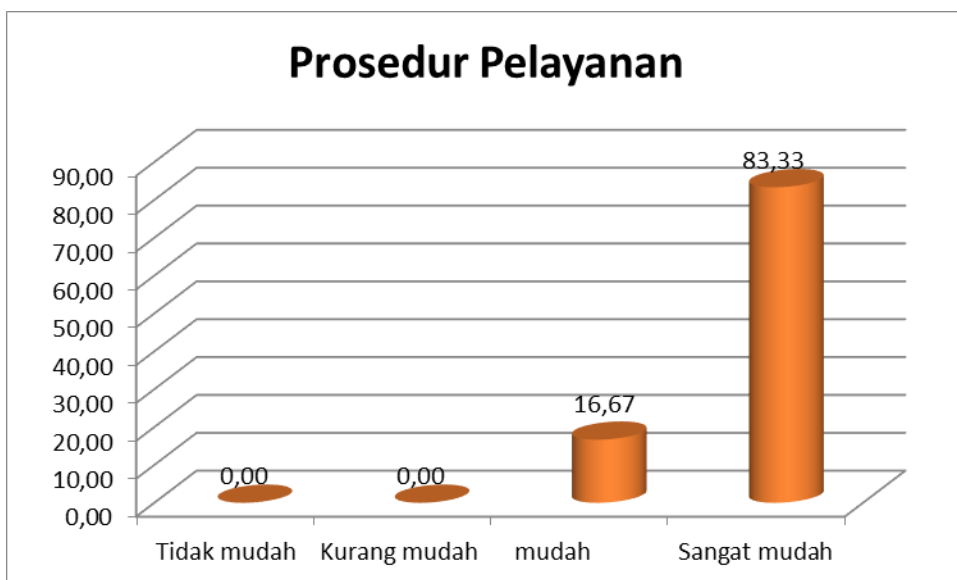
- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Telah ditampilkan persyaratan di tempat umum/ media sosial sehingga diketahui oleh masyarakat.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Persyaratan telah dipermudah dan tidak berbelit-belit.

Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Penyederhanaan persyaratan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan.

(Pada aspek ini, terdapat 16,67 % responden yang mengatakan “sesuai” persyaratan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 83,33 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat sesuai”. Dan sudah tidak ada lagi responden yang menyatakan “Kurang sesuai/Tidak sesuai”. Hal ini karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menampilkan dan mensosialisasikan persyaratan pelayanan ditempat umum/media sosial. Selain itu persyaratan pelayanan juga sudah disederhanakan dan dipermudah dengan menyesuaikan keperluan dalam proses pelayanan agar masyarakat tidak berbelit-belit untuk memanfaatkan pelayanan yang ada).

## 2. Prosedur Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

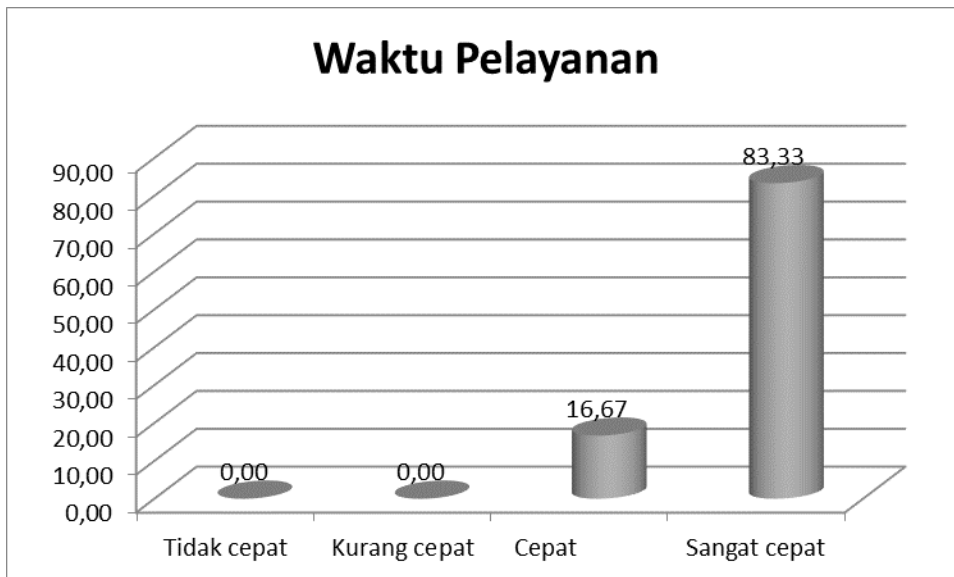
- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Prosedur pelayanan yang ada sudah dipahami dengan baik oleh pengguna layanan.

Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) penggunaan tanda arah pelayanan dan penerapan SOP Pelayanan sangat membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan.

(Pada aspek ini, terdapat 16,67 % responden yang mengatakan “mudah” dalam melakukan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 83,33 % responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan dengan “Sangat mudah”. Dan tidak ada responden yang mengatakan “Kurang mudah/Tidak mudah”. Hal ini karena prosedur pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan dipahami dengan baik oleh pengguna layanan. Dengan adanya penggunaan tanda arah pelayanan dan SOP Pelayanan sangat membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 3. Waktu Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Jangka waktu pelaksanaan pelayanan masih berada dalam batasan waktu yang sesuai dengan peraturan.

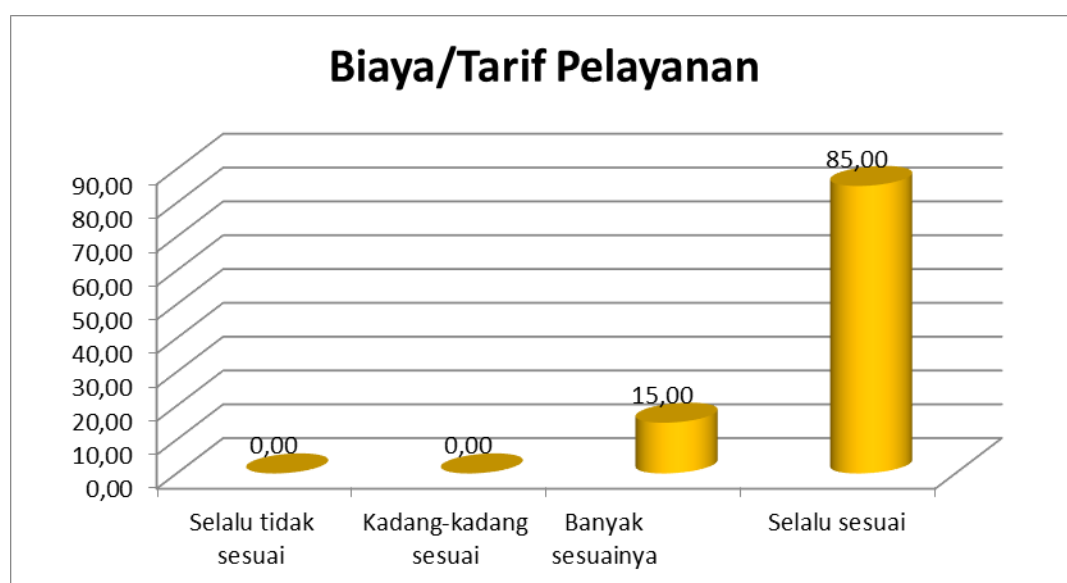
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Tidak terjadi keterlambatan dalam hal waktu pelayanan hal ini karena sudah tidak adanya pembatasan petugas pelayanan di kantor yang di tetapkan seperti masa pandemi covid-19.

Langkah perbaikan :

- c. (contoh, diisi sesuai hasil survei) perbaikan dalam waktu pelayanan untuk masa-masa yang akan datang selalu menyesuaikan dengan situasi karena pandemi covid-19 sudah tidak lagi.

(Pada aspek ini, terdapat 83,33 % responden yang mengatakan “Sangat cepat” waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 16,67 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “cepat”. Dan 0,00 % yang mengatakan “kurang cepat” atau “tidak cepat”. Walaupun Jangka waktu pelaksanaan pelayanan tidak lagi dibatasi waktu yang sesuai dengan peraturan tetapi masih ada ketidaksesuaian dalam masyarakat, tidak ada pembatasan petugas pelayanan di kantor akibat pandemik covid-19. Sehingga waktu pelayanan dinyatakan tidak mengalami keterlambatan. Pada tahun selanjutnya akan tetap dilakukan perbaikan dalam waktu pelayanan, sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan dengan cepat, akurat dan maksimal.

#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

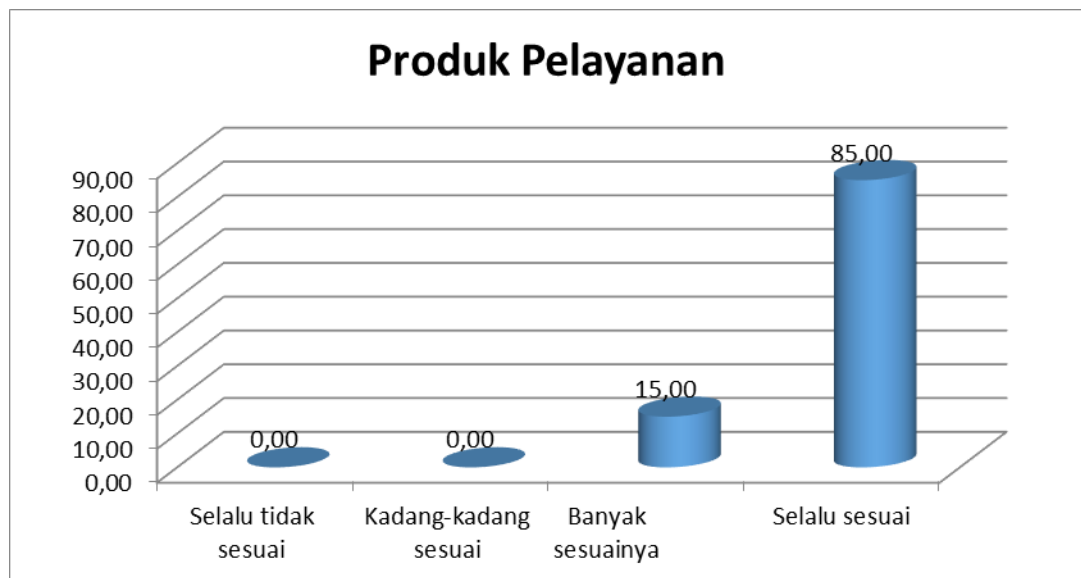
- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Telah dilakukan sosialisasi di tempat umum/ media sosial kepada masyarakat tentang biaya/tarif pelayanan yang digratiskan.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Masyarakat tidak terbebani biaya pelayanan.

Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) diharapkan kedepannya semua biaya pelayanan tetap gratis sehingga masyarakat tidak terbebani dengan biaya administrasi dan lain-lain.

(Pada aspek ini, terdapat 85,00 % responden yang mengatakan “selalu sesuai” biaya/tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 15,00 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “banyak sesuainya”. Hal ini karena telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang biaya/tarif pelayanan baik di tempat umum, brosur maupun media sosial. Sosialisasi dilakukan agar masyarakat tahu bahwa biaya/tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (gratis). Sehingga masyarakat tidak terbebani dengan biaya pelayanan dan sangat antusias dalam menerima pelayanan dari pemberi layanan.

## 5. Produk Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

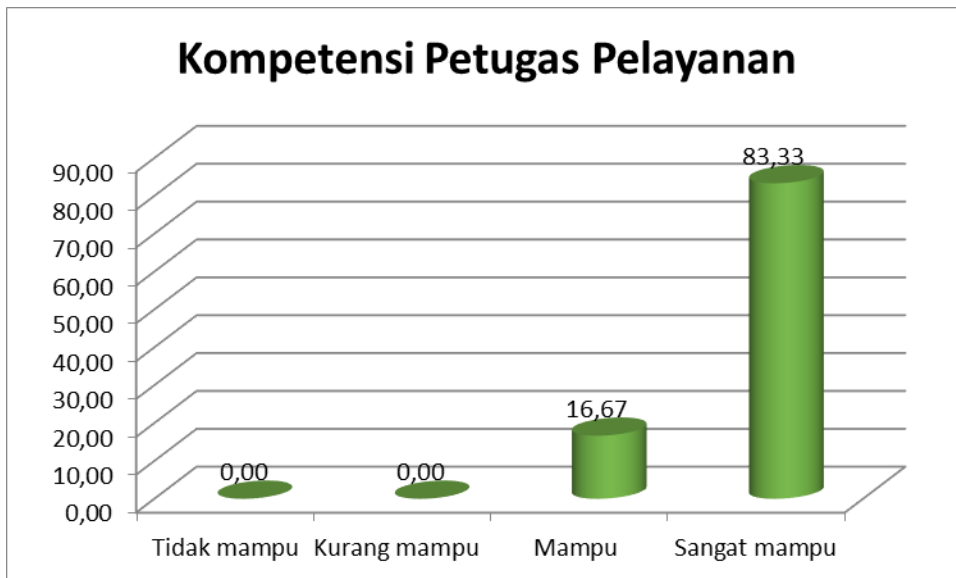
- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Kesesuaian produk pelayanan telah sesuai aturan yang berlaku.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) kurangnya Informasi mengenai produk pelayanan yang ditampilkan ditempat umum/media sosial.

Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti pengadaan tempat informasi dan sosialisasi secara optimal yang ditampilkan ditempat umum/media social tentang produk jenis pelayanan yang ada.

(Pada aspek ini, terdapat 15,00 % responden yang mengatakan “banyak sesuai” produk jenis pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 85,00 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “selalu sesuai”. Tidak terdapat responden yang mengatakan “kadang-kadang sesuai”. Pada dasarnya kesesuaian produk pelayanan telah sesuai aturan yang berlaku. Akan tetapi masih ada responden yang mengatakan “kadang-kadang sesuai”. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi yang di tampilkan ditempat umum/media social tentang produk pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti pengadaan tempat informasi dan sosialisasi secara optimal yang ditampilkan ditempat umum/media social tentang produk jenis pelayanan yang ada).

## 6. Kompetensi Petugas Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Kompetensi petugas dinilai sudah baik dan menguasai terhadap bidang masing-masing.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Hal ini karena sudah sering dilakukan pelatihan dan bimbingan kepada pelaksana pelayanan.

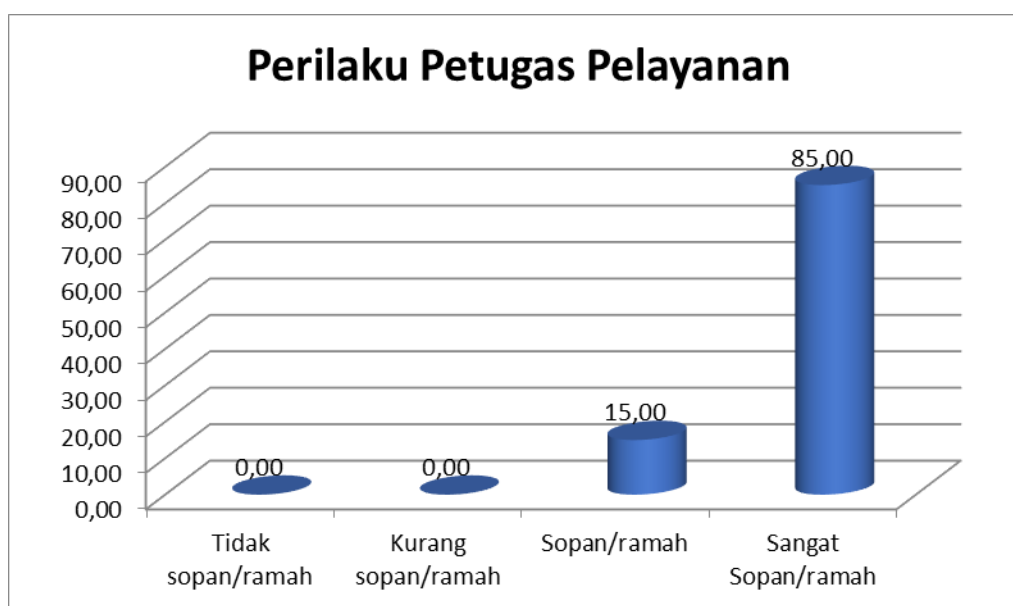


Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) kompetensi petugas pelayanan tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan yang prima.

(Pada aspek ini, terdapat 16,67 % responden yang mengatakan “mampu” kepada pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 83,33 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat mampu”. Tidak ada responden yang mengatakan “kurang mampu”. Pada dasarnya kompetensi petugas dinilai sudah baik dan menguasai terhadap bidang masing-masing. Hal ini karena sudah sering dilakukan pelatihan dan bimbingan kepada pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kedepannya kompetensi petugas pelayanan tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan yang prima).

#### 7. Perilaku Petugas Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

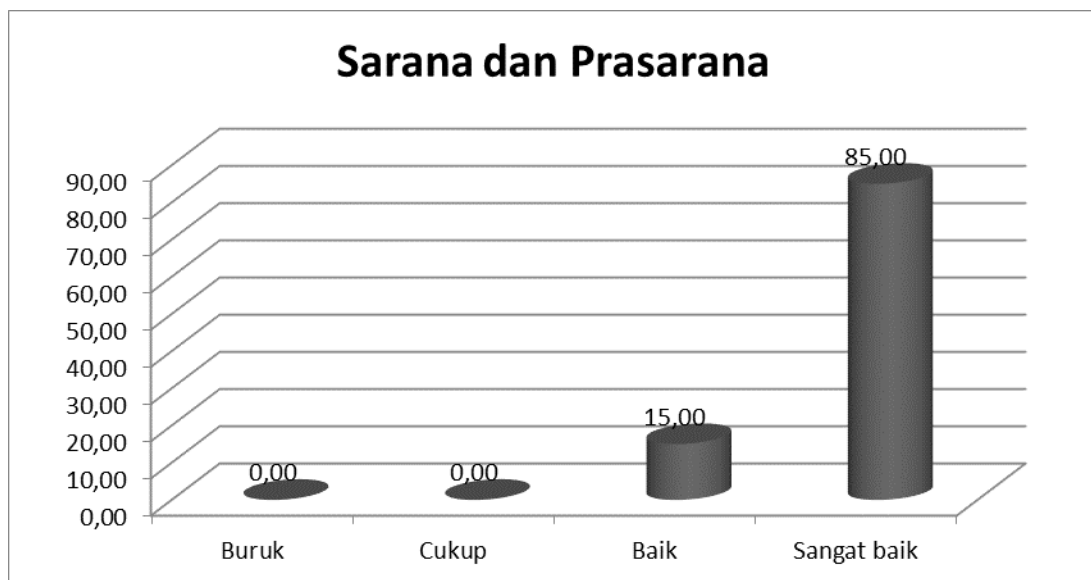
- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Sikap dan perilaku petugas dinilai rata-rata sudah terbilang baik dalam hal pelayanan kepada pengguna pelayanan.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) dan telah terjadi perbaikan pada perilaku petugas pelayanan.

Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) perilaku petugas pelayanan yang dinilai positif oleh masyarakat kedepannya perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan.

(Pada aspek ini, terdapat 15,00 % responden yang mengatakan “sopan/ramah” tentang perilaku petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, 85,00 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat sopan/ramah”. Dari data diatas dapat dilihat bahwa Sikap dan perilaku petugas dinilai rata-rata sudah terbilang baik dalam hal pelayanan kepada pengguna pelayanan dan telah terjadi perbaikan pada perilaku petugas pelayanan. Untuk itu hendaknya perilaku petugas pelayanan yang dinilai positif oleh masyarakat kedepannya perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan).

## 8. Sarana dan Prasarana



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- (contoh, diisi sesuai hasil survei) Sarana dan prasarana yang ada dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan sebagai alat penunjang segala kegiatan yang ada.
- (contoh, diisi sesuai hasil survei) Masih ada beberapa sarana dan prasarana penunjang yang dinilai kurang layak pakai.

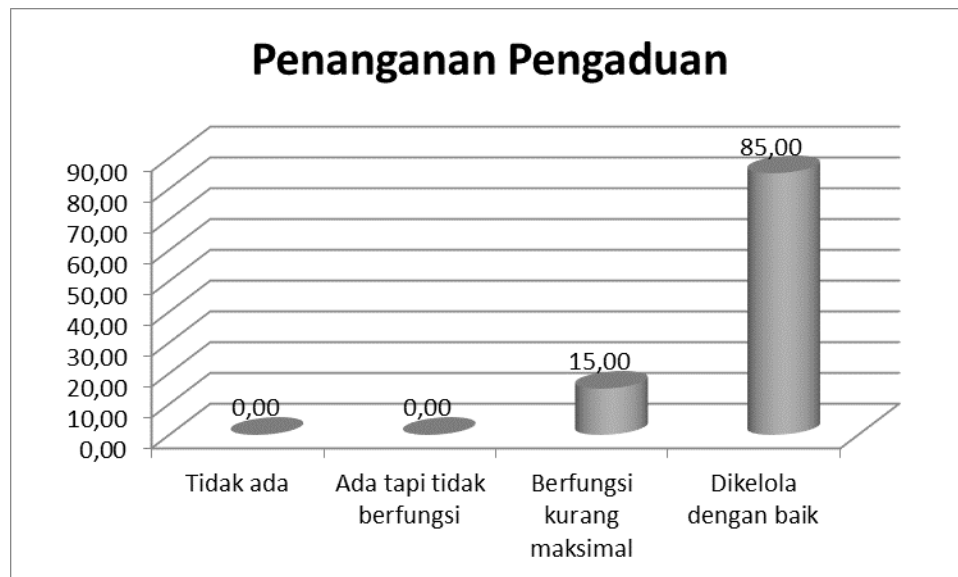
Langkah perbaikan :

- (contoh, diisi sesuai hasil survei) masih kurangnya sarana dan prasarana di kantor untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada.

(Pada aspek ini, terdapat 15,00 % responden yang mengatakan “Baik” sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 85,00 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “Sangat baik”. Tidak terdapat responden yang mengatakan “Cukup”.

Sarana dan prasarana yang ada dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan sebagai alat penunjang segala kegiatan yang ada. Akan tetapi masih ada beberapa sarana dan prasarana penunjang yang dinilai kurang layak pakai. Hal ini dapat disebabkan oleh masih kurangnya sarana dan prasarana di kantor untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada).

## 9. Penanganan Pengaduan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Penanganan pengaduan masyarakat sudah dapat dilakukan dengan baik karena sudah terintegrasi dengan website sehingga lebih memudahkan pengguna pelayanan dalam melaksanakan pengaduan pelayanan.
- b. (contoh, diisi sesuai hasil survei) Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham mengenai tata cara pengaduan pelayanan secara online.

Langkah perbaikan :

- a. (contoh, diisi sesuai hasil survei) perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memaksimalkan pengaduan secara online sehingga memudahkan proses pengaduan kedepannya.

(Pada aspek ini, terdapat 85,15 % responden yang mengatakan “Dikelola dengan baik” tentang penanganan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 15,00 % responden mengatakan bahwa mereka dengan “Berfungsi kurang maksimal”. Tidak terdapat responden yang mengatakan “Ada tapi tidak berfungsi”. Pada dasarnya

Penanganan pengaduan masyarakat sudah dapat dilakukan dengan baik karena sudah terintegrasi dengan website sehingga lebih memudahkan pengguna pelayanan dalam melaksanakan pengaduan pelayanan. Akan tetapi Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham mengenai tata cara pengaduan pelayanan secara online sehingga menyebabkan kurang optimalnya penggunaan pengaduan secara online. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memaksimalkan pengaduan secara online sehingga memudahkan proses pengaduan kedepannya).

### 2.3. Rencana Tindak Lanjut

Secara umum pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam semua unsur sudah masuk dalam kategori **Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Berkaitan dengan kesembilan unsur pelayanan yang sudah diuraikan di atas perlu dilakukan upaya perbaikan terhadap empat unsur pelayanan yang memiliki keluhan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Rencana Tindak Lanjut**

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Program / Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Waktu Pelayanan	Pengaturan Jadwal masuk Petugas Layanan secara jelas agar tidak ada keterlambatan pelayanan	Mei 2023	Kepala Dinas
2	Produk Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi mengenai produk pelayanan di tempat umum/media social.	Juni 2023	Kepala Dinas
3	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana yang rusak.	Juni 2023	Kepala Dinas
4	Penanganan Pengaduan	Melaksanakan sosialisasi mengenai tata cara pengaduan pelayanan secara online	Agustus 2023	Kepala Dinas

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan dan Saran**

Laporan Indek Kepuasan Masyarakat untuk Semester I (satu) Tahun 2023 disampaikan mencapai angka 95,97 %, pelayanan yang **sangat baik**.

1. Unsur yang mendapatkan respon baik dari pengguna layanan adalah unsur Biaya/Tarif Pelayanan Sedangkan untuk unsur yang lain mendapat respon yang merata dari responden.
2. Beberapa hal yang perlu menjadi perbaikan dimasa yang akan datang berdasarkan hasil survei ini diantaranya :
  - a. Meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanan.
  - b. Lebih sering lagi melakukan sosialisai tentang produk pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak seperti spanduk dan brosur.
  - c. Mengadakan tempat informasi tentang produk pelayanan yang ada.
  - d. Pengadaan atau perbaikan terhadap sarana dan prasarana.
  - e. Melakukan pengelolaan dan penataan terhadap sarana dan prasana yang ada agar lebih baik lagi.
  - f. Mengoptimalkan penanganan pengaduan secara online.

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Barito Selatan, terima kasih.

Buntok, 7 Juli 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU,

  
RIPALTHA.,SE.,MM  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP.19690411 200003 1 009

#### **LAMPIRAN :**

- 1. Rekapitulasi kuesionar**
- 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**