



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



**LAPORAN AKHIR
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah dan perkenankan-Nya-lah buku Laporan Akhir Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tak lupa kami menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan atas kepercayaan yang telah di berikan kepada kami serta kepada semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya penyusunan Laporan Akhir ini. Kami juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kekurangan sempurnaan dan kekhilafan dalam penyusunan laporan ini.

Perkembangan Pelayanan Publik selama ini menjadi tujuan utama terlebih dalam penyelesaian perizinan dari berbagai jenis. Tentunya hal ini berdampingan dengan pelayanan publik secara Online maupun Non Online dan pelayanan yang berbasis Online dapat diakses dengan lebih efisien dan efektif. Dan sekaligus memberikan dampak positif bagi masyarakat untuk membuat pengajuan dan permohonan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan dengan mudah tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Semoga buku ini dapat menjadi masukan dan inspirasi bagi pemerintahan untuk melakukan perbagusan pada kekurangan pada salah satu jenis pelayanan publik dan mempertahankan pelayanan yang sudah bagus bahkan dapat memberikan tambahan sebagai pengembangan sistem pelayanan publik yang berbasis Aplikasi secara Online di Kota Balikpapan masa-masa yang akan datang.

Balikpapan, 2023

Daftar isi

Contents

Daftar isi	ii
BAB 1	4
Pendahuluan	4
4.1 Latar belakang	4
1.2 Maksud dan Tujuan	5
1.3 Sasaran Yang Ingin Di Capai	5
1.4 Dasar Hukum	6
1.5 Lingkup Kegiatan	6
BAB 2	9
Metodologi	9
2.1 Teknik Pengumpulan Data	9
2.2 Variable	9
2.3 Responden	10
2.4 Survey Kepuasan Masyarakat	11
2.5 Metode Pelaksanaan	12
2.5.1 Persiapan	12
2.5.2 Pengumpulan data	13
2.5.3 Pengolahan data dan analisis survey	14
2.6 Penyusunan Laporan/ Rekomendasi	16
BAB 3	17
Pengelolaan Dan Analisis Data	17
3.1 Pengolahan Data	17
3.2 Analisis Data	17
3.2.1 Analisa Pelayanan Perizinan, Perdagangan Besar Alat Laboratorium, Alat Farmasi dan Alat Kedokteran Untuk Manusia	19

3.2.2	Analisa Pelayanan Perizinan Perdagangan Besar Berbagai Macam Barang	29
3.2.3	Analisa Pelayanan Perizinan Rumah Makan / Warung Makan	38
3.2.4	Analisa Pelayanan Perizinan Industri Produk Roti Dan Kue	47
3.2.5	Analisa Pelayanan Penyedia SDM Dan Manajemen Di Sektor KetenagaKerjaan	56
3.2.6	Analisa Pelayanan Angkutan Bermotor Untuk Barang Umum	65
3.2.7	Analisa Pelayanan Kontruksi Gedung Lainnya.....	74
3.2.8	Analisa Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter	83
3.2.9	Analisa Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung	92
3.2.10	Analisa Pelayanan Izin Reklame	101
3.3	Analisa kinerja univariat per unsur	110
	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023.....	115
	115
3.4	Analisa Bivariat.....	116
BAB 4	120
KESIMPULAN DAN SARAN	120
4.1	Kesimpulan Hasil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan	120
4.2	Saran Dan Rekomendasi Hasil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	121



Daftar Tabel

Tabel 3. 1 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan alat laboratorium farmasi dan alat kedokteran 19
Tabel 3. 2 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan 38
Tabel 3. 3 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan 47
Tabel 3. 4 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan 56
Tabel 3. 5 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan 65
Tabel 3. 6 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan izin gedung lainnya 74
Tabel 3. 7 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan surat izin praktek 83
Tabel 3. 8 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat persetujuan bangunan gedung 92
Tabel 3. 9 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan izin reklame 101

Daftar Gambar

Gambar 3. 1 jenis kelamin 18
Gambar 3. 2 pendidikan..... 18
Gambar 3. 3 syarat dan ketentuan 21
Gambar 3. 4 prosedur 21
Gambar 3. 5 waktu pelayanan 22
Gambar 3. 6 biaya dan tarif 23
Gambar 3. 7 produk spesifikasi jenis 24
Gambar 3. 8 Kompetensi pelaksana 25
Gambar 3. 9 Perilaku pelaksana..... 26
Gambar 3. 10 penanganan pengaduan..... 26
Gambar 3. 11 sarana dan prasarana 27
Gambar 3. 12 nilai survey kepuasan masyarakat 28
Gambar 3. 13 persyarata 30
Gambar 3. 14 prosedur..... 31
Gambar 3. 15 waktu pelayanan 32
Gambar 3. 16 biaya dan tarif 32
Gambar 3. 17 produk 33
Gambar 3. 18 Kompetensi pelaksana 34
Gambar 3. 19 Perilaku pelaksana 35
Gambar 3. 20 penanganan pengaduan..... 35
Gambar 3. 21 sarana dan prasarana 36
Gambar 3. 22 Indeks kepuasan masyarakat 37
Gambar 3. 23 persyaratan 39
Gambar 3. 24 prosedur..... 40
Gambar 3. 25 waktu pelayanan 41
Gambar 3. 26 biaya dan tarif 41
Gambar 3. 27 produk 42
Gambar 3. 28 Kompetensi pelayanan..... 43
Gambar 3. 29 Perilaku..... 44
Gambar 3. 30 penanganan pengaduan..... 44



Gambar 3. 31 sarana dan prasarana.....	45
Gambar 3. 32 indeks kepuasan masyarakat	46
Gambar 3. 33 persyaratan	48
Gambar 3. 34 prosedur.....	49
Gambar 3. 35 waktu pelayanan	50
Gambar 3. 36 biaya dan tarif	50
Gambar 3. 37 produk	51
Gambar 3. 38 Kompetensi pelayanan.....	52
Gambar 3. 39 Perilaku.....	53
Gambar 3. 40 penanganan pengaduan.....	53
Gambar 3. 41 sarana dan prasarana	54
Gambar 3. 42 indeks kepuasan masyarakat	55
Gambar 3. 43 syarat.....	57
Gambar 3. 44 prosedur.....	58
Gambar 3. 45 waktu pelayanan	59
Gambar 3. 46 biaya dan tarif	59
Gambar 3. 47 produk	60
Gambar 3. 48 Kompetensi pelayanan.....	61
Gambar 3. 49 Perilaku.....	62
Gambar 3. 50 penanganan pengaduan.....	62
Gambar 3. 51 sarana dan prasarana	63
Gambar 3. 52 indeks kepuasan masyarakat	64
Gambar 3. 53 persyaratan	66
Gambar 3. 54 prosedur.....	67
Gambar 3. 55 waktu pelayanan	68
Gambar 3. 56 biaya dan tarif	68
Gambar 3. 57 produk sepesifikasi.....	69
Gambar 3. 58 Kompetensi	70
Gambar 3. 59.....	71
Gambar 3. 60 penanganan pengaduan.....	71
Gambar 3. 61 sarana dan prasarana	72
Gambar 3. 62 indeks kepuasan masyarakat	73
Gambar 3. 63.....	75
Gambar 3. 64 syarat dan ketentuan	75
Gambar 3. 65 prosedur.....	76
Gambar 3. 66 waktu pelayanan	77
Gambar 3. 67 biaya dan tarif	77
Gambar 3. 68 produk spesifikasi.....	78
Gambar 3. 69 Kompetensi	79
Gambar 3. 70 Perilaku.....	80
Gambar 3. 71 penanganan pengaduan.....	81
Gambar 3. 72 sarana dan prasarana	81
Gambar 3. 73 indeks kepuasan masyarakat	82
Gambar 3. 74 syarat dan ketentuan	84
Gambar 3. 75 prosedur.....	85
Gambar 3. 76 waktu pelayanan	86



Gambar 3. 77 biaya dan tarif	86
Gambar 3. 78 produk spesifikasi.....	87
Gambar 3. 79 Kompetensi pelayanan.....	88
Gambar 3. 80 Perilaku.....	89
Gambar 3. 81 penanganan pengaduan.....	89
Gambar 3. 82 sarana dan prasarana.....	90
Gambar 3. 83 indeks kepuasan masyarakat	91
Gambar 3. 84.....	93
Gambar 3. 85 syarat dan ketentuan	93
Gambar 3. 86 prosedur	94
Gambar 3. 87 waktu pelayanan	94
Gambar 3. 88 biaya dan tarif	95
Gambar 3. 89 produk spesifikasi.....	96
Gambar 3. 90 Kompetensi pelayanan.....	97
Gambar 3. 91 Perilaku.....	98
Gambar 3. 92 penanganan pengaduan.....	98
Gambar 3. 93 sarana dan prasaran.....	99
Gambar 3. 94 indeks kepuasan masyarakat	100
Gambar 3. 95 syarat dan ketentuan	102
Gambar 3. 96 prosedur	103
Gambar 3. 97 waktu pelayanan	104
Gambar 3. 98 biaya dan tarif	104
Gambar 3. 99 produk spesifikasi pelayanan	105
Gambar 3. 100 Kompetensi pelayanan.....	106
Gambar 3. 101 Perilaku pelaksana.....	107
Gambar 3. 102 penanganan pengaduan.....	107
Gambar 3. 103 sarana dan prasarana.....	108
Gambar 3. 104 indeks kepuasan masyarakat	109
Gambar 3. 105 syarat dan ketentuan	110
Gambar 3. 106 prosedur	110
Gambar 3. 107 waktu pelayanan	111
Gambar 3. 108 biaya dan tarif	111
Gambar 3. 109 produk spesifikasi.....	112
Gambar 3. 110 Kompetensi	112
Gambar 3. 111 pelaksana	113
Gambar 3. 112 penanganan pengaduan.....	113
Gambar 3. 113 sarana dan prasarana.....	114



BAB 1

Pendahuluan

4.1 Latar belakang

Perkembangan layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan saat ini dalam tahap peningkatan kembali terutama pada layanan yang lebih optimal, efektif dan efisien lagi, bagus dengan system online maupun tatap muka. Dimana pada saat ini situasi dan kondisi terkini pada covid 19 sudah berangsur baik (masa endemic). Untuk itu ekspektasi masyarakat terhadap perbaikan ini semakin tinggi, yakni menuntut adanya perubahan dari tahun ke tahun hingga dapat dirasakan manfaatnya. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan pemberian layanan yang semakin prima kepada masyarakat. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang lebih bagus lagi. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan berbagai kekurangan disaat masa pandemic atas Covid 19 dimana system pelayanan publik secara online yang dirasakan kurang optimal terutama unsur waktu maupun kecepatan dalam penyelesaian perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Untuk menghindari persepsi negative sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat yang dapat menciderai kepercayaan masyarakat maka Pemerintah melakukan berbagai upaya salah satunya dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik baik system online maupun tatap muka sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berlaku. Salah satu bagian dari rangkaian pelayanan publik yang dimaksud terdapat pada pengurusan surat izin yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. Terkait hal itu masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap layanan publik yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan.

Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terdapat unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat di lakukan pembenahan



1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini mempunyai maksud untuk memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Tujuan

Untuk melakukan pembenahan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur yang telah bagus. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha untuk memperbaiki pelayanan publik

1.3 Sasaran Yang Ingin Di Capai

Sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah tercapainya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan. Pada tahun ini sasaran mencakup jenis pelayanan OSS dan Non OSS dengan pemohon atau dari perijinan terbanyak sebagai berikut:

No	Uraian	Kode KBLI
A	PELAYANAN OSS	
1	Perdagangan Besar Alat Laboratorium, Alat Farmasi Dan Alat Kedokteran Untuk Manusia	46691
2	Perdagangan Besar Berbagai Macam Barang	46900
3	Rumah / Warung Makan	56102
4	Industri Produk Roti dan Kue	10701
5	Penyediaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia	78300
6	Angkutan Bermotor Untuk Barang Umum	49431
7	Konstruksi Gedung Lainnya	41019
B	PELAYANAN NON OSS	
1	Persetujuan Bangunan Gedung	
2	Pelayanan Izin Reklame	
3	Surat Izin Praktek Dokter	



1.4 Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25.M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah
4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
5. Peraturan Wali Kota Balikpapan No 23 Tahun 2018 tentang Perubahan atas peraturan wali Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
7. Peraturan Pemerintah Nomer 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
8. Peraturan Nomer 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

1.5 Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Persiapan.

Mencakup kegiatan pemenuhan persyaratan administrasi maupun teknis. Termasuk dalam kegiatan ini adalah proses seleksi dan penetapan konsultan pelaksana pekerjaan.

2. Pengumpulan Data.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dibagi dalam dua tahap pengumpulan data Tahap pertama difokuskan pada aktivitas *desk research* yang meliputi telaah pustaka dan pencarian data sekunder. Tahap kedua akan memfokuskan pada



pencarian data primer melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan nara sumber terpilih dari kalangan wiraswasta, swasta maupun masyarakat umum lainnya, dengan metode random sampling. Kegiatan dan pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk:

- Memahami karakteristik pelayanan berikut potensi dan permasalahannya (dengan melihat capaian terhadap pelayanan yang sudah ada maupun jenis serta besaran pelayanan publik yang akan ditargetkan)
- Mengumpulkan data-data, bagus primer maupun sekunder di lokasi dan wilayah pengaruhnya untuk keperluan analisis.
- Memberikan informasi awal kepada semua pihak terkait, bagus instansi Pemerintah, wiraswasta, swasta maupun masyarakat umum menyangkut berbagai informasi, permasalahan dan aspirasi dalam kegiatan yang berkaitan dengan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

3. Pengolahan dan Analisa Data.

Kegiatan pengolahan dan analisa data dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi:

a. Inventarisasi dan Uji Data.

Inventarisasi, reinventarisasi maupun uji keabsahan laporan sebelumnya sbagai dasar yang meliputi jasa atau pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan.

b. Metode dan Hasil Analisis

Adapun teknik penyusunan indikator didasarkan kepada aspek-aspek antara lain:

- Indikator harus disesuaikan dengan permasalahan pokok pembangunan khususnya bidang ekonomi
- Mendefinisikan indikator dengan tetap memperhatikan aspek :
 - 1) Menghindarkan pernyataan umum
 - 2) Menggambarkan perubahan yang diinginkan
 - 3) Jelas menggambarkan cakupan yang berubah
 - 4) Identifikasi target perubahan secara jelas
 - 5) Identifikasi pengaruh perubahan yang terjadi
- Menyusun Daftar Indikator dengan memperhatikan aspek:
 - 1) Langsung. Indikator yang disusun harus sedekat mungkin terkait dengan sasaran yang ingin dicapai.
 - 2) Jelas maksud dan tujuan. Menyatakan hal yang akan diukur



- 3) Cukup. Indikator harus dapat menjawab pertanyaan yang muncul guna mengukur hasil yang diharapkan.
 - 4) Kuantitatif. Sebagusnya indikator yang ditentukan dinyatakan dalam bentuk numerik.
 - 5) Praktis. Variabel/parameter yang digunakan sebagai indikator, dapat diperoleh dan dihitung dengan mudah.
 - 6) Dapat di andalkan. Pertimbangan terakhir dalam penentuan indikator adalah data yang tersedia merupakan data akurat dan dapat di andalkan dalam penentuan kebijakan.
 - Menentukan indikator dengan memperhatikan aspek:
Satuannya, referensi waktunya, cakupannya (Nasional, daerah perKabupatenan saja atau kabupaten), ketersediannya, dan keberlangsungannya. Hendaknya dipilih dan ditentukan indikator yang dapat terjaga keberadaannya hingga perodesasi perencanaan selesai (Jangka menengah atau 5 tahun)
 - Validasi indikator
Berdasarkan daftar indikator yang telah disusun tersebut, selanjutnya di lakukan penilaian terhadap indikator-indikator yang telah ada. Penilaian terhadap suatu indikator dapat di lakukan melalui beberapa cara pengumpulan data, termasuk melalui FGD, Mikro studi, *Case study*, skala kecil maupun besar, atau Sensus.
4. Perumusan Kebijakan dan Strategi Penetapan dan Pencapaian Survey Kepuasan Masyarakat sedikitnya memuat hal-hal sebagai berikut:
- Perumusan arahan konsep, dan strategi indikator ekonomi daerah;
 - Perumusan tahapan pencapaian target Survey Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan



BAB 2

Metodologi

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung ketika melakukan wawancara dan melakukan observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan, buku, jurnal ilmiah.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara

1. Observasi teknik alami yang efektif untuk mengumpulkan data yang ada di kota Balikpapan dengan pemilihan lokasi secara purposive
2. Wawancara / interview dengan pejabat secara langsung dan responden untuk memperoleh informasi mengenai penggunaan pelayanan
3. *Focus Group Discussion (FGD)*, metode ini bertujuan untuk mengevaluasi hasil dan analisis dengan kondisi riil di lokasi layanan publik
4. Penyebaran kuesioner terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang di terima oleh masyarakat pengguna layanan

2.2 Variable

Dengan berpedoman pada Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomer Kep/25/M/PAN/2/2024 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan NOMOR 12 TAHUN 2020 tentang penetapan bencana non alam penyebaran corona virus DISEASE 2019 (COVID-19 sebagai Bencana Nasional) maka pada tahun ini akan di laksanakan secara online (via *phone*, email dan prangkat sejenisnya) dan teknik



wawancara hanya sebagian saja, tentunya mengikuti protokol kesehatan, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, bagus persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Kompetensi dan Pelayanan** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
6. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Maklumat Pelayanan** adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
8. **Kejelasan Pelayanan** adalah merupakan keberadaan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat
9. **Tanggung Jawab Petugas** adalah merupakan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
10. **Kecepatan Pelayanan** adalah merupakan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan

2.3 Responden

Penentuan responden Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi berlangsung. Responden yang akan di data dalam kegiatan Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2023 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pemerintah Kota Balikpapan

2.4 Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat dapat di definisikan suatu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah di berikan di Pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan. Untuk mengetahui besarnya kepuasan masyarakat maka dapat di lakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat di hitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang di kaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di gunakan 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 Kepuasan Masyarakat antara 25 – 100 Maka hasil nilai tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut

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

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat di bagi ke dalam 4 (empat) kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP 25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut



No	Nilai Interval	Konversi KEPUASAN MASYARAKAT	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.60	25,00 - 64,99	D	Kurang Bagus
2	2,60 - 3,64	65,00 - 76,60	C	Cukup
3	3,64 -3,52	76,61 - 88,31	B	Bagus
4	3,52 - 4,00	88,31 -100,00	A	Sangat Bagus

Tingkat Kepuasan ini hanya ditanyakan kepada responden yang pernah memiliki pengalaman merasakan atribut-atribut dalam pelayanan.

2.5 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan adalah sebagai berikut

2.5.1 Persiapan

No	Metode	Bulan	Tanggal
1	persiapan	Juli	4 - 11
2	Pembahasan kuesioner dan pengesahan	Juli	9 - 16
3	Menghimpun data sekunder	Juli	13 - 30
4	Pengumpulan data primer / survei + entry	Juli	27 - 30
5	Analisis data primer dan sekunder	Agustus	1 - 9
6	Laporan akhir	Agustus	6 - 25

Tahapan persiapan adalah tahapan awal sebagai penentu kegiatan selanjutnya terbagi atas 4 (empat) *output* yaitu:

1. Penyusunan Laporan Pendahuluan



Dalam rangka penyusunan Laporan Pendahuluan di lakukan beberapa kegiatan, bagus yang bersifat kegiatan sendiri (*internal*) maupun kegiatan yang di lakukan bersama-sama dengan user (*eksternal*).

2. Penyusunan Laporan Sela

Penyusunan Laporan Sela merupakan perbagusan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan dan pembagian kelompok kerja, *review design* kuesioner, serta penetapan jumlah responden

3. Desain Kuesioner

Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

4. Penentuan Responden

Penentuan Responden yang akan di data dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2022 - 2023 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pemerintah Kota Balikpapan

2.5.2 Pengumpulan data

Dilakukan pada beberapa lokasi pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di lakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di lakukan dengan cara *interview* secara online dengan menggunakan alat komunikasi atau link dan wawancara di lakukan secara tatap muka dengan mematuhi protokol kesehatan

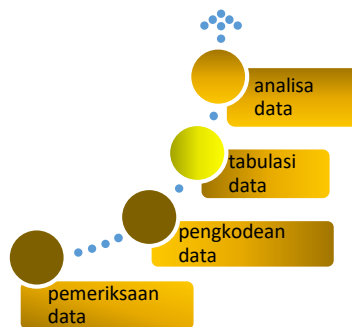
Tahapan dalam melakukan penyebaran kuesioner dan *in depth interview* adalah:

1. Memastikan responden adalah masyarakat yang telah yang telah memperoleh pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Menanyakan jenis pelayanan yang telah di rasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang di berikan
3. Memberiikan penjelasan tentang

- PT. SINAR BORNEO MANDIRI sebagai pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat di pelayanan Publik yang di tunjuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan
 - Latar belakang melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat
4. Mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga *independensinya*.

2.5.3 Pengolahan data dan analisis survey

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis. Langkah-langkah yang akan di lakukan dalam tahapan ini adalah



sebagai berikut:

1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*) Pada tahapan ini di lakukan proses pemeriksaan data hasil. Pemeriksaan data di lakukan dengan beberapa langkah , antara lain :
 - a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk di proses atau didrop, bilamana jawaban tidak lengkap;
 - b. Memberii nomor pada kuesioner sebagai kendali;
 - c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
 - d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya
2. Proses Pengkodean Data Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-



variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh: - Jenis pelayanan apa yang dirasakan oleh responden, pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu:

A. OSS

1. Perdagangan Besar Alat Laboratorium, Alat Farmasi dan Alat Kedokteran Untuk Manusia (KBLI 86105) Sektor Kesehatan
2. Perdagangan Besar Berbagai Macam Barang (KBLI 46900) Sektor Perdagangan
3. Rumah / Warung Makan (KBLI 56102) Sektor Pariwisata
4. Industri Produk Roti dan Kue (KBLI 10701) Sektor Industri
5. Penyediaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia (KBLI 78300) Sektor Ketenagakerjaan
6. Angkutan Bermotor Untuk Barang Umum (KBLI 49431) Sektor Perhubungan
7. Kontruksi Gedung Lainnya (KBLI 41019) Sektor Kontruksi

B. Non OSS

- 1) Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- 2) Pelayanan Izin Reklame
- 3) Surat Izin Praktek Dokter

Misalkan: Responden merasakan pelayanan Izin Reklame maka yang diinput pada tabel entri adalah angka 2 (dua) Yang di Non OSS

3. Proses Tabulasi Data Proses tabulasi data adalah proses data *entry* atau memasukkan seluruh data kuesioner, setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah memberisihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa di lakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita *entry*, antara lain :
 - a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti *frekuensi*, *mean*, modus dan median;
 - b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;



- c. Mencocokkan kembali data yang telah di *entry* dengan data yang ada pada kuesioner

4. Proses Analisis Data

Analisa Data di lakukan dengan perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Nomer 14 Tahun 2017. Data-data yang didapatkan dari hasil tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian di lakukan rekapitulasi atau klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan:

- a. **Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan** yaitu Nilai yang di dapat dari masing-masing unsur pelayanan dibagi banyaknya responden
- b. **Kepuasan Masyarakat (SKM)** Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah di berikan
- c. **Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan** yaitu menjelaskan tentang kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah di berikan

2.6 Penyusunan Laporan/ Rekomendasi

Pelaporan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

1. Laporan Pendahuluan Laporan ini memberiiikan informasi mengenai latar belakang, maksud & tujuan , ruang lingkup , metodologi yang akan dilaksanakan dan analisa , metode perumusan rekomendasi, materi studi, jadwal kerja, format dan rencana kertas kerja/ desain kuesioner yang akan digunakan
2. Laporan Sela merupakan penyusunan perbagusan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan dan pembagian kelompok kerja, review desain kuesioner serta jumlah responden
3. Draft Laporan Akhir Laporan ini akan diserahkan pada saat hasil pengolahan data selesai di lakukan. Laporan ini berupa draft Laporan Akhir
4. Laporan Akhir Laporan Akhir merupakan laporan final dari keseluruhan kegiatan/ pekerjaan. Laporan ini akan diterbitkan segera setelah draft Laporan Akhir disetujui oleh *user*.



BAB 3

Pengelolaan Dan Analisis Data

3.1 Pengolahan Data

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Balikpapan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik Kota Balikpapan. Survey Kepuasan Masyarakat meliputi 7 (tujuh) jenis Pelayanan OSS dan 3 (tiga) jenis pelayanan Non OSS di antaranya yaitu Pelayanan Sektor Kesehatan, Pelayanan Sektor Ketenagakerjaan, pelayanan Sektor Pariwisata, Pelayanan Sektor Perhubungan, Pelayanan Sektor Kontruksi, Pelayanan Sektor Perdagangan, Pelayanan Sektor Industri, Pelayanan Izin Praktek, Pelayanan Izin Reklame dan Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarakan dengan teknik wawancara bagus secara langsung maupun tidak langsung kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan dan menjadikan dasar untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada bagian pelayanan dan mempertahankan kelebihan yang sudah terjaga dengan bagus. Responden yang di pilih untuk melakukan wawancara secara langsung maupun tidak langsung yaitu merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Balikpapan.

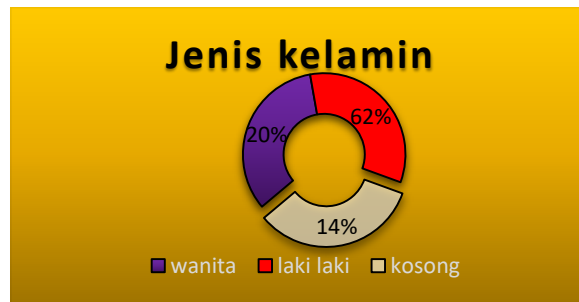
3.2 Analisis Data

Pada Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik dan responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir Dan Pekerjaan.

Tabel 3. 1 Responden Yang Mendominasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

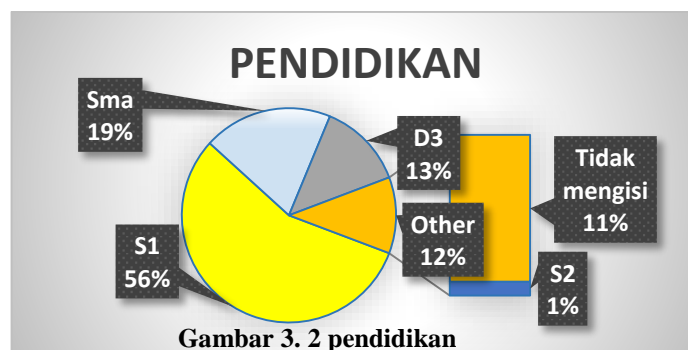
NO	KETERANGAN	KARAKTRISTIK	PRESENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	62%
2	Pendidikan	SMA	19%

Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat di lihat pada **tabel 3.1** Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat diketahui Karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.



Gambar 3. 1 jenis kelamin

Gambar 3.1 Jenis kelamin menunjukkan bahwa ada 250 responden dalam survey di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang mengurus perizinan dalam Hal tersebut sebagaimana di tunjukkan pada gambar di atas dimana dari 28 responden tidak mengisi jenis kelamin mereka dan 40 responden berjenis kelamin perempuan dan 132 responden berjenis kelamin laki laki yang seringkali berurusan dengan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar 3. 2 pendidikan

Gambar 3.2 Pendidikan menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah masyarakat yang berpendidikan SMA yaitu 39 responden, sedangkan Pada urutan kedua yaitu responden yang berpendidikan D3 sebesar 26 Dan pada urutan ke tiga yaitu S2 sebesar 2 responden, adapun yang tidak mengisi ada sebesar 21 responden, sedangkan responden yang S1 ada 112 responden yang melakukan pengurusan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

3.2.1 Analisa Pelayanan Perizinan, Perdagangan Besar Alat Laboratorium, Alat Farmasi dan Alat Kedokteran Untuk Manusia

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 1 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat di perizinan, perdagangan besar alat laboratorium, alat farmasi dan alat kedokteran untuk manusia

No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.64	91.00	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.52	88.00	Sangat Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.68	92.00	Sangat Bagus
4	Biaya Dan Tarif	3.76	94.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.56	89.00	Sangat Bagus



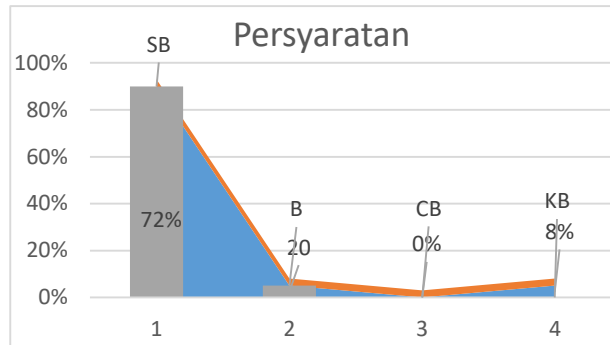
6	Kompetensi Pelaksana	3.72	93.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.76	94.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.64	91.00	Sangat Bagus
9	Sarana Dan Prasarana	3.80	95.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.68	91.89	Sangat Bagus

Berdasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai SB (sangat bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang sangat bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa teru meningkat.

Maka berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **91.89** atau masuk dalam kategori **SB (sangat bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

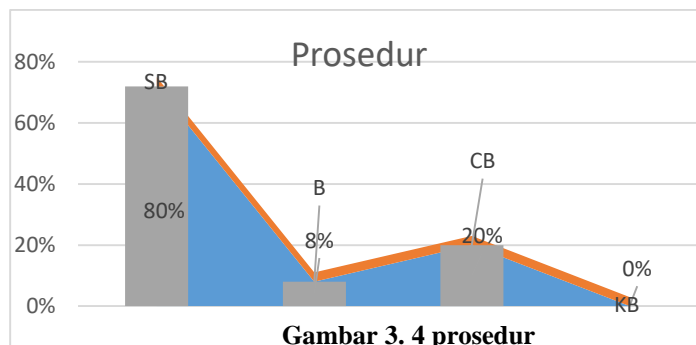


Gambar 3. 3 syarat dan ketentuan

Gambar diagram 3.3 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang mendapat pelayanan yaitu, sebanyak 5 responden memberikan jawaban bagus dan ada juga 18 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan yang memberikan respon jawaban kurang bagus ada 2 orang, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.64 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

2. Prosedur

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

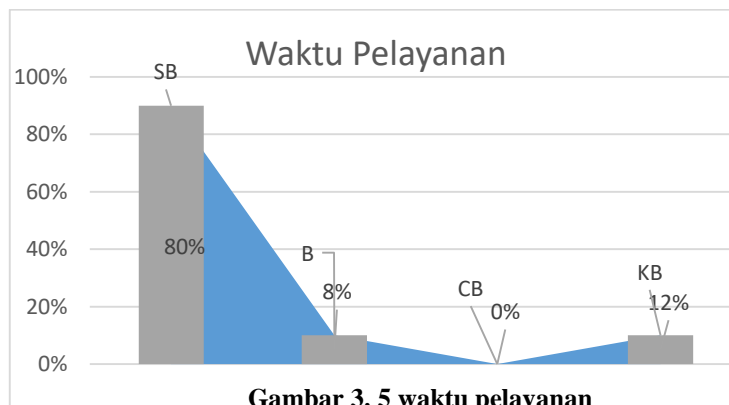


Gambar 3. 4 prosedur

Gambar diagram 3.4 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang mendapat pelayanan yaitu, sebanyak 2 responden yang memberikan jawaban baik dan 18 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, sedangkan yang memberikan respon cukup ada 5, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.80 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

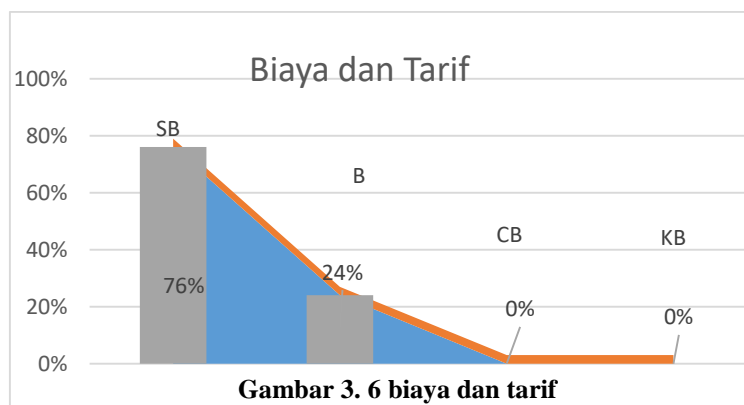


Gambar diagram 3.5 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang mendapat pelayanan di Dinas pelayanan modal dan perizinan terpadu yaitu, sebanyak 2 responden yang memberikan jawaban bagus dan ada juga 3 responden dengan memberikan jawaban cukup bagus sedangkan 20 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu

pelayanan sebesar 3.68 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

4. Biaya dan Tarif

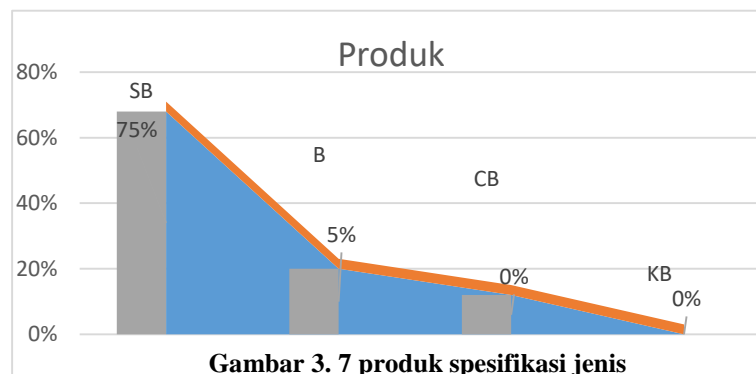
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.6 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu, sebanyak 6 responden yang memberikan jawaban bagus dan 19 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.76 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

5. Produk Spesifikasi Jenis

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



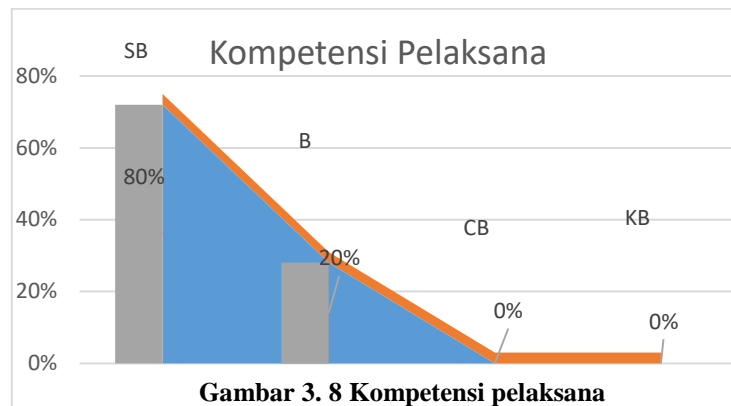
Gambar 3. 7 produk spesifikasi jenis

Gambar diagram 3.7 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan ada juga 3 responden dengan memberikan jawaban cukup, sedangkan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.56 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di

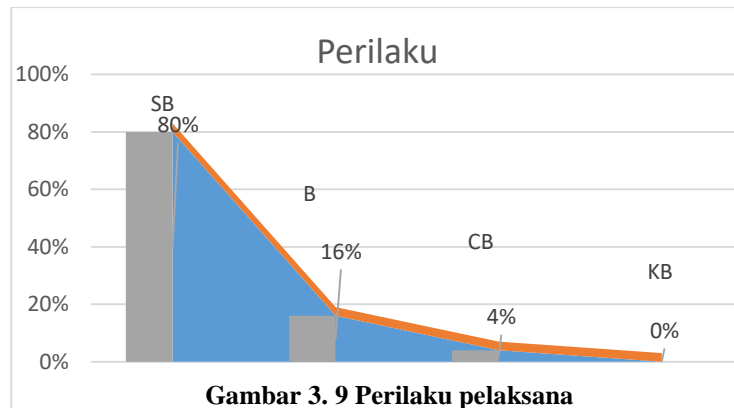
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.8 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 18 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.72 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

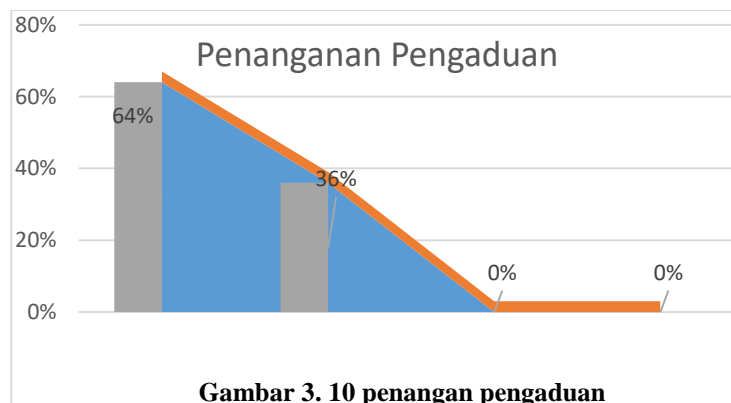


Gambar 3. 9 Perilaku pelaksana

Gambar diagram 3.9 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 4 responden yang memberikan jawaban bagus dan 20 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 1 0rang memberikan repon cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.76 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

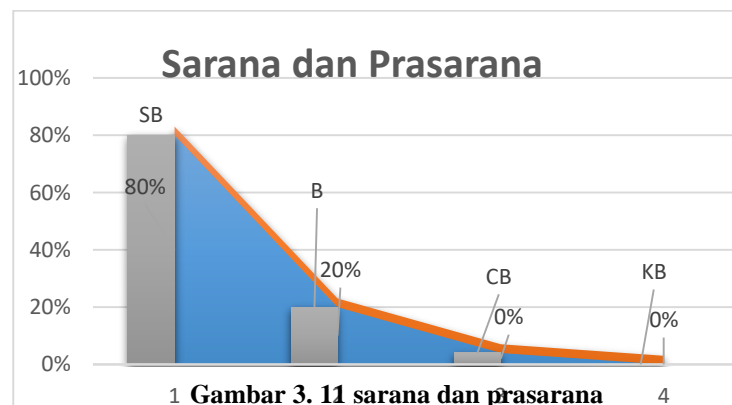


Gambar 3. 10 penangan pengaduan

Gambar Diagram 3.11 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.64 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



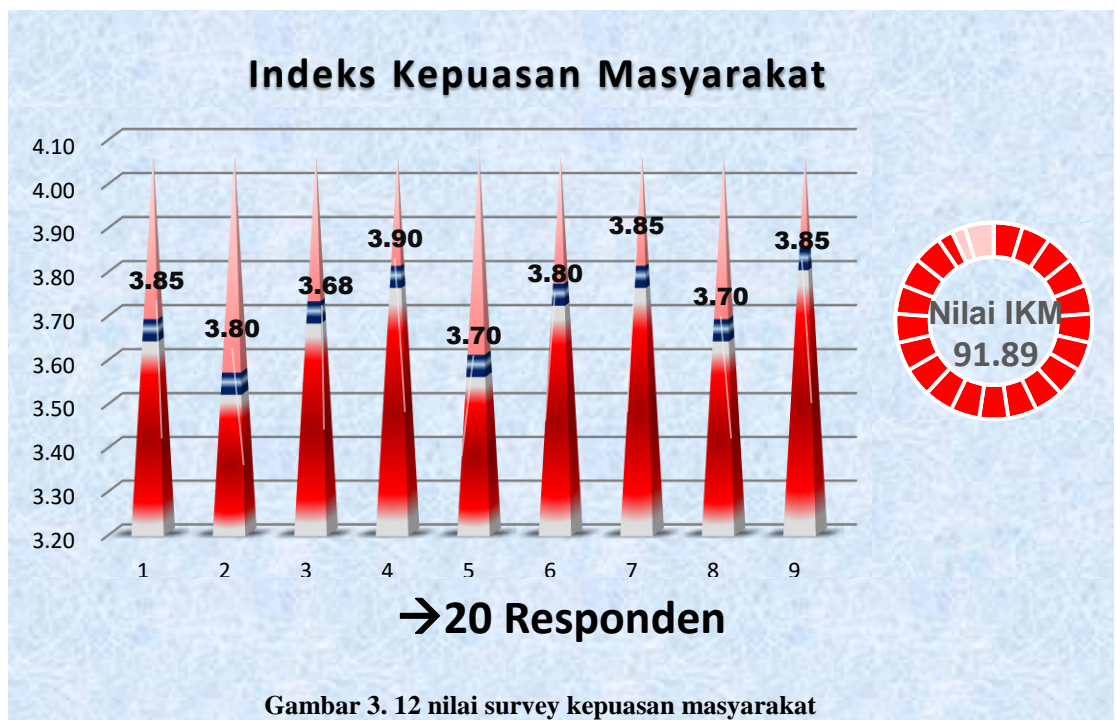
Gambar diagram 3.11 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 20 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.85 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **91.89** masuk dalam **kategori “Sangat Bagus”**. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di perizinan perdagangan besar berbagai alat laboratorium, alat farmasi dan alat kedokteran



Gambar 3. 12 nilai survey kepuasan masyarakat

3.2.2 Analisa Pelayanan Perizinan Perdagangan Besar Berbagai Macam Barang

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3.2 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat perizinan perdagangan besar berbagai macam barang

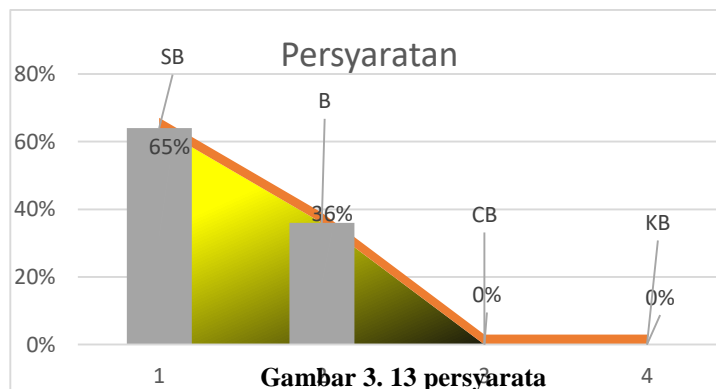
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.64	91.25	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.80	95.00	Sangat Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.68	92.50	Sangat Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.60	90.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.44	86.25	Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.40	81.25	Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.32	80.00	Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.20	76.25	Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.64	87.50	Bagus
Rata-Rata		3.52	88.11	Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai B (bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa teru meningkat.

Maka berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **86.67** atau masuk dalam kategori **B (Bagus)**

1. Syarat

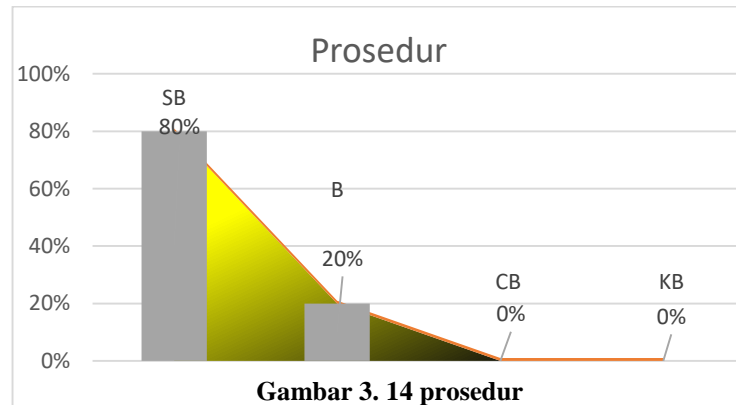
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.13 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.64 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

2. Prosedur

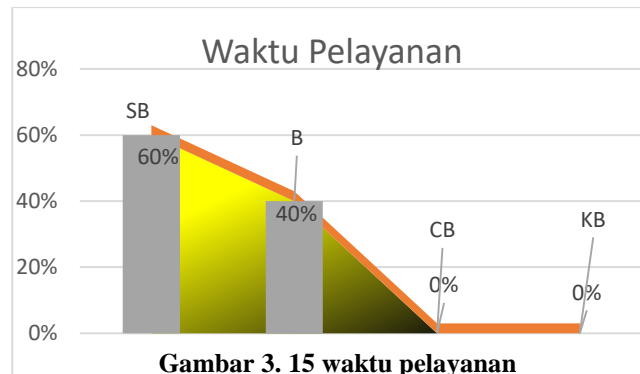
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.14 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan 20 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.80 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

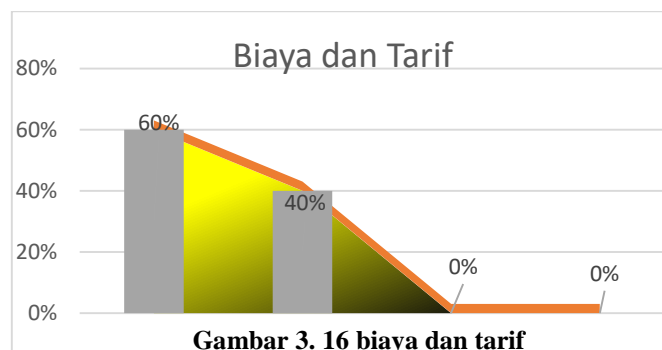
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.15 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 17 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus dan maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.68 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

4. Biaya dan Tarif

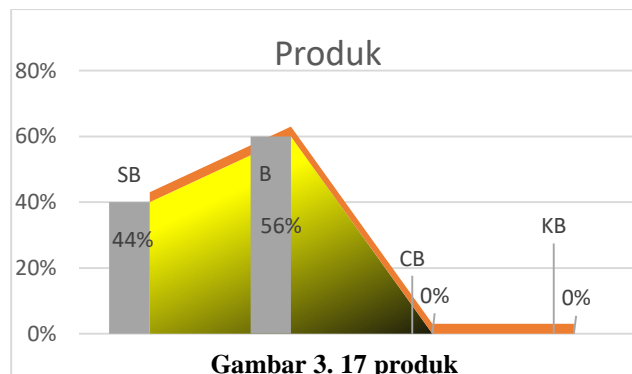
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.16 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 10 responden yang memberikan jawaban bagus dan 15 responden memberikan respon jawaban sangat bagus maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.60 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

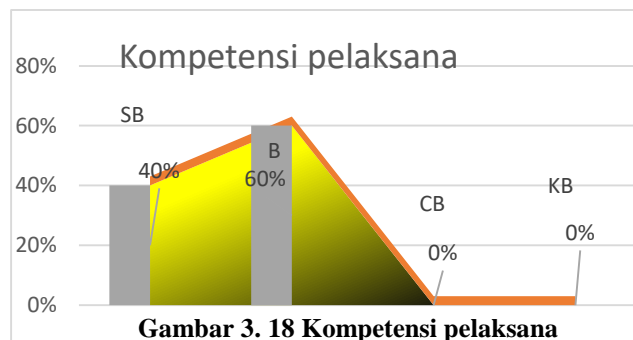
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.17 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 14 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 11 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.44 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

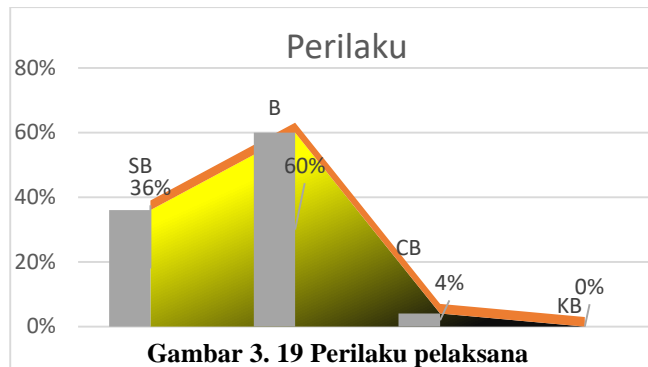
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.18 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 15 responden yang memberikan jawaban bagus dan 10 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.40 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

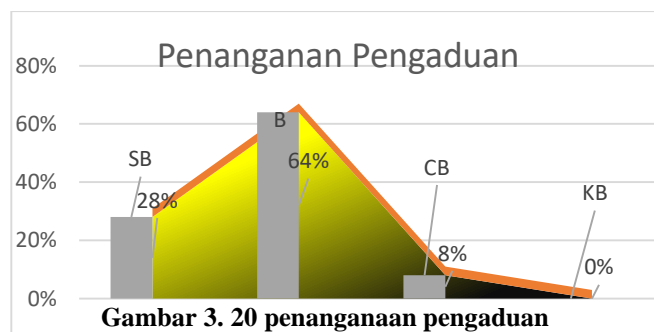


Gambar 3.19 Perilaku pelaksana

Gambar diagram 3.19 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 15 responden yang memberikan jawaban bagus dan 9 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan yang menjawab cukup ada 1 responden maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.32 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



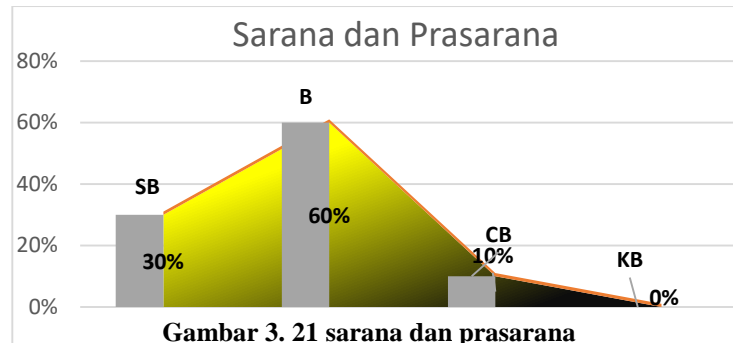
Gambar 3.20 penanganan pengaduan

Gambar Diagram 3.20 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil

dari 20 responden yang merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 16 responden yang memberikan jawaban bagus dan 2 responden dengan memberikan jawaban cukup sedangkan 7 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.20 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

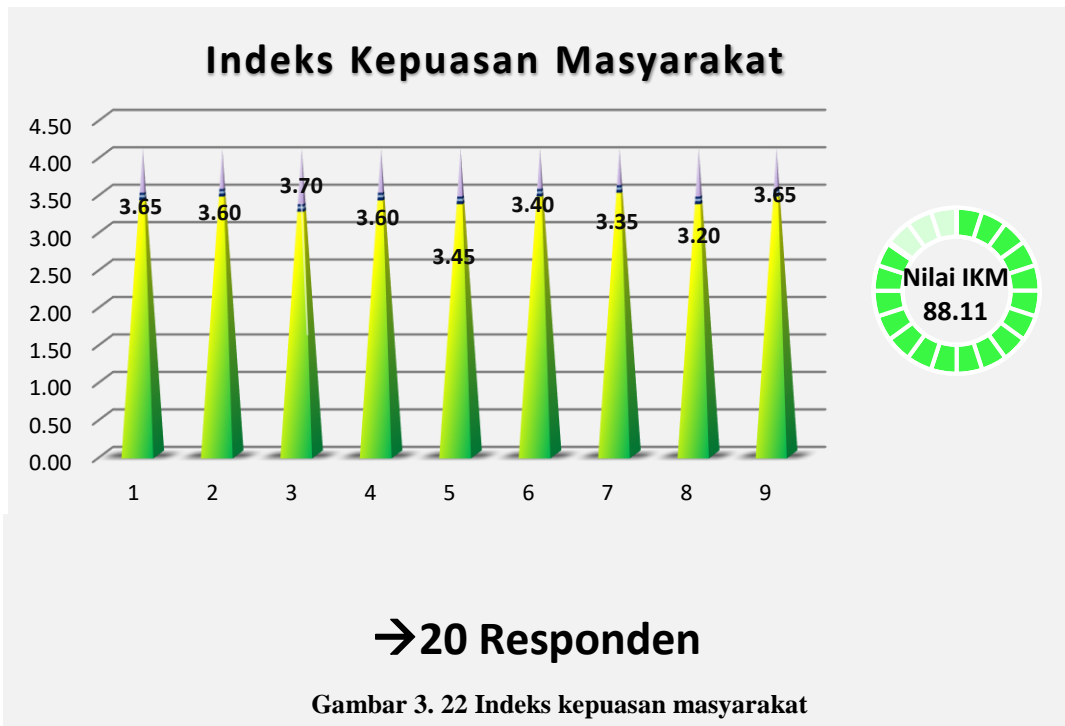


Gambar diagram 3.21 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.64 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “ **Sangat Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **88.11** masuk dalam **kategori “Bagus”**. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di perizinan perdagangan besar berbagai macam barang



3.2.3 Analisa Pelayanan Perizinan Rumah Makan / Warung Makan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 2 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat perizinan rumah makan /warung

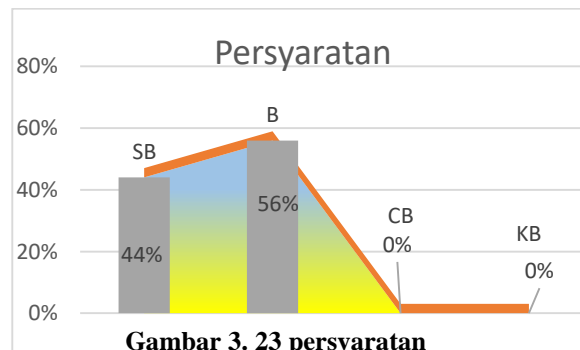
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.44	86.00	Bagus
2	Prosedur	3.48	87.00	Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.80	95.00	Sangat Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.56	89.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.36	84.00	Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.44	86.00	Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.72	93.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.84	96.00	Sangat Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.84	96.00	Bagus
Rata-Rata		3.61	90.22	Sangat Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai B (bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **90.22** atau masuk dalam kategori **SB (Sangat Bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

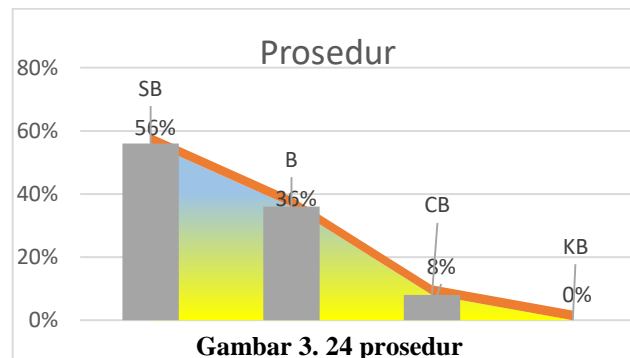


Gambar diagram 3.23 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang sudah menerima pelayanan yaitu, sebanyak 14 responden yang memberikan jawaban bagus dan 11 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.44 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

2. Prosedur

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

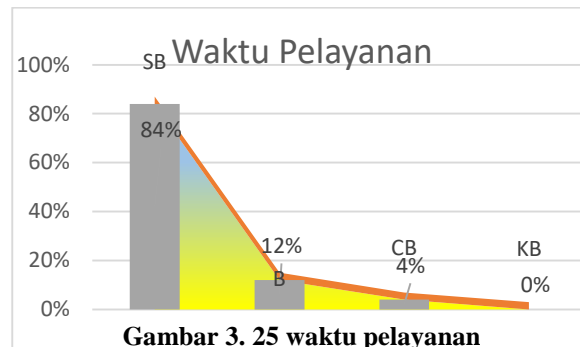


Gambar diagram 3.24 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang menerima pelayanan yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan 14 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan jawaban cukup ada 2, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.48 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

3. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan

oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

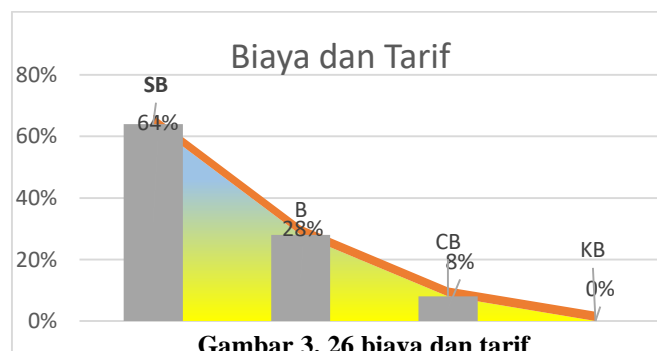


Gambar 3.25 waktu pelayanan

Gambar diagram 3.25 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 3 responden yang memberikan jawaban bagus dan ada juga 1 responden dengan memberikan jawaban cukup bagus sedangkan 21 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.80 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

4. Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

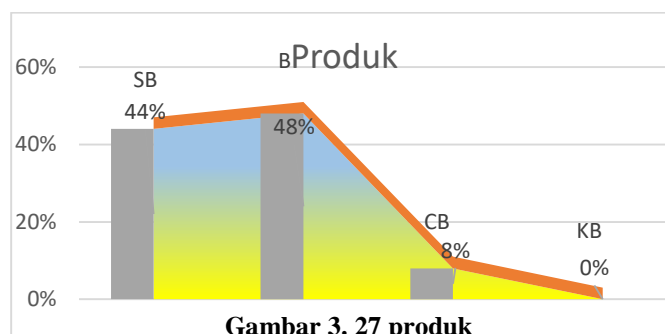


Gambar 3.26 biaya dan tarif

Gambar diagram 3.26 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 2 responden maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.56 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

5. Produk Sepesifikasi Jenis

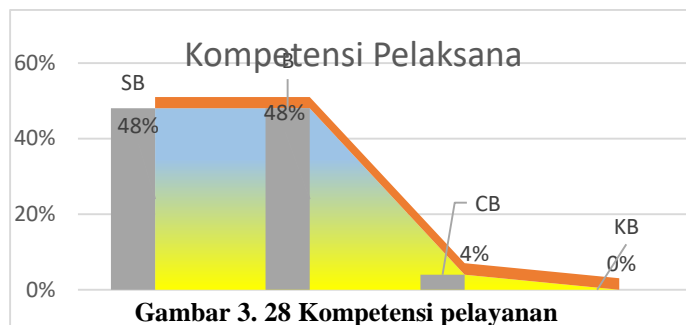
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.27 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 12 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 11 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, sedangkan ada juga responden memberikan respon cukup pada 2, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.36 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

6. Kompetensi Pelaksana

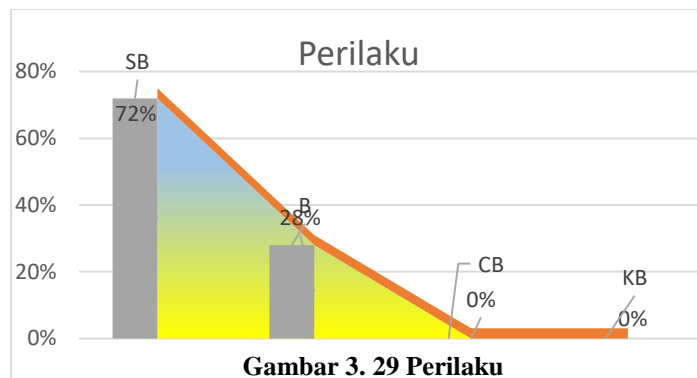
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.28 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 12 responden yang memberikan jawaban bagus dan 12 responden memberikan respon jawaban sangat bagus ada juga yang memberikan respon cukup ada 2 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.44 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

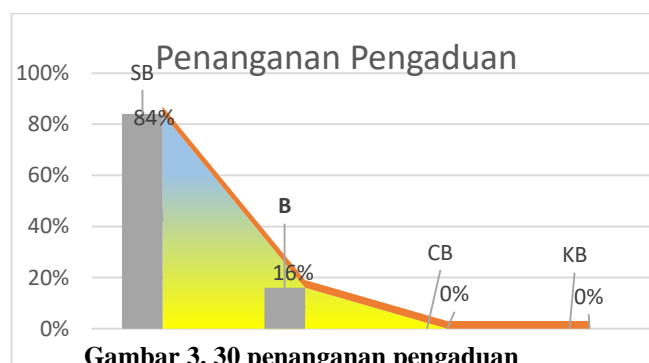


Gambar 3. 29 Perilaku

Gambar diagram 3.29 Perilaku Pelaksana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang pernah merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 18 responden memberikan respon jawaban sangat bagus maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.60 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

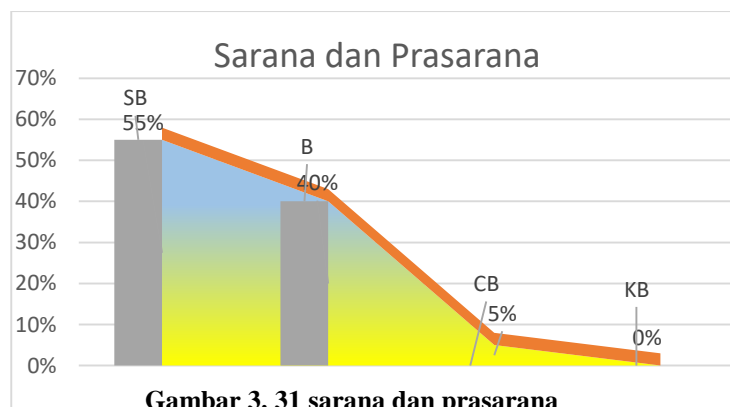


Gambar 3. 30 penanganan pengaduan

Gambar Diagram 3.30 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 4 responden yang memberikan jawaban bagus sedangkan 21 responden memberikan respon jawaban sangat, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.55 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



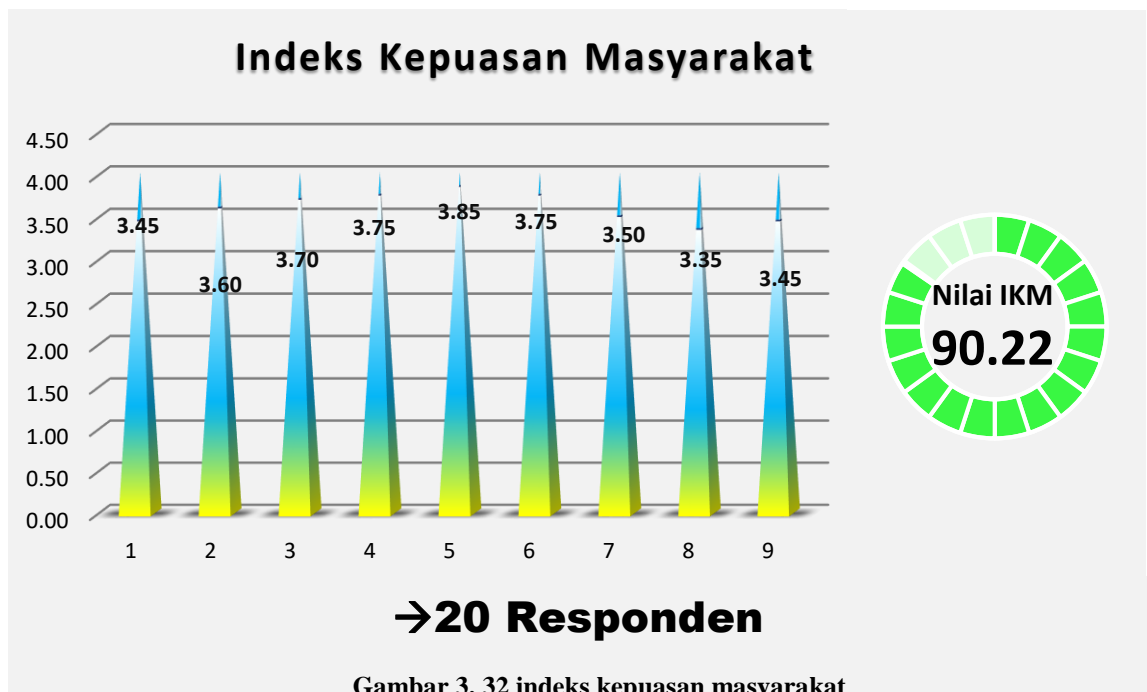
Gambar 3. 31 sarana dan prasarana

Gambar diagram 3.31 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 4 responden yang memberikan jawaban bagus dan 21 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.50 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “ **Sangat Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **90.22** masuk dalam **kategori “Bagus”**. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di perizinan rumah makan / warung makan



3.2.4 Analisa Pelayanan Perizinan Industri Produk Roti Dan Kue

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 3 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat di pelayanan Perizinan industri produk dan kue

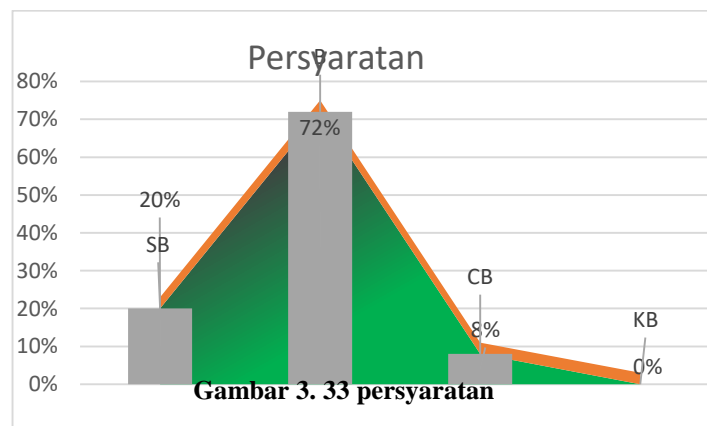
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.12	78.00	Bagus
2	Prosedur	3.20	80.00	Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.44	86.00	Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.64	91.50	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.52	88.00	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.64	91.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.52	88.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.44	86.00	Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.68	92.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.48	86.67	Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai B (bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **86.67** atau masuk dalam kategori **B (Bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

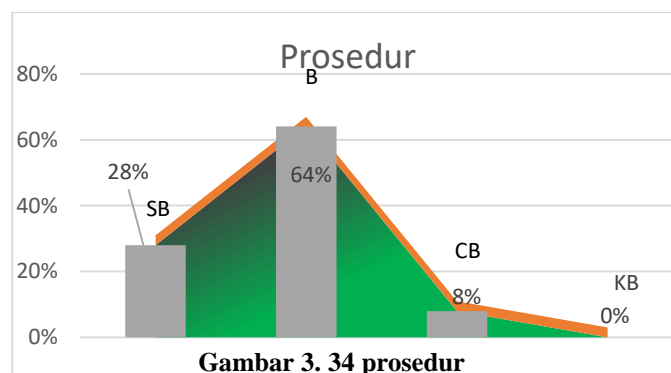


Gambar diagram 3.33 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 18 responden yang memberikan jawaban bagus dan 5 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan 2 responden menjawab cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.15 maka untuk unsur

persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

2. Prosedur

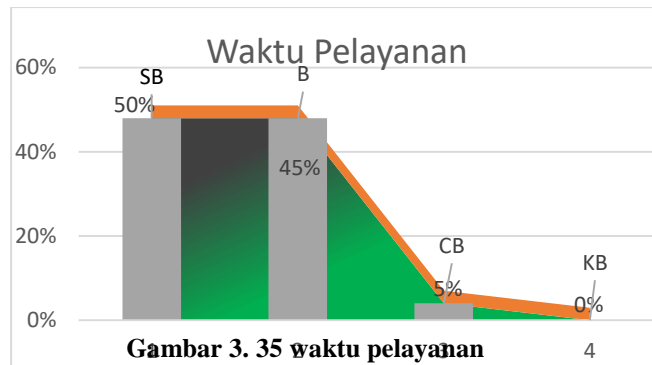
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.34 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 16 responden yang memberikan jawaban bagus dan 7 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan jawaban cukup ada 2 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.25 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

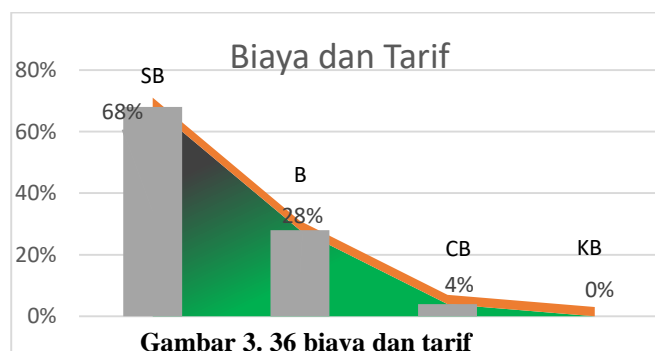
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.34 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 12 responden yang memberikan jawaban bagus dan ada juga 1 responden dengan memberikan jawaban cukup bagus sedangkan 12 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.45 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

4. Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

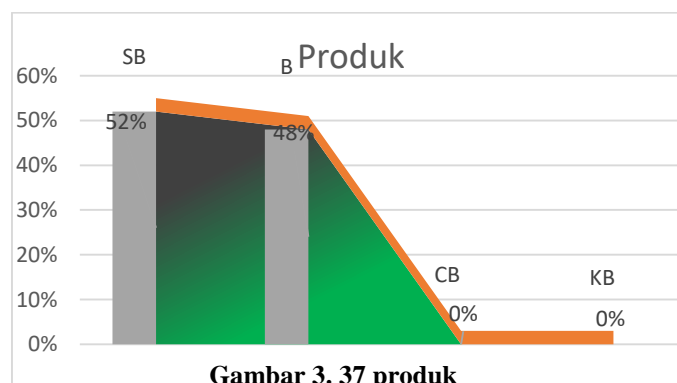


Gambar diagram 3.36 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25

responden yang sudah merasakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 1 responden maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.65 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

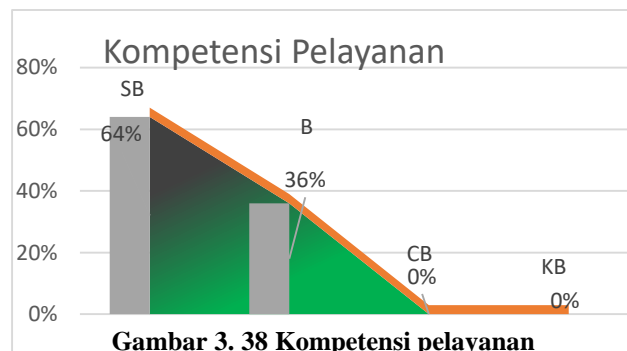
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.36 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang sudah mendapat pelayanan yaitu, 12 responden memberikan jawaban bagus dan 13 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk sepesifikasi pelayanan sebesar 3.55 maka untuk unsur produk sepesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

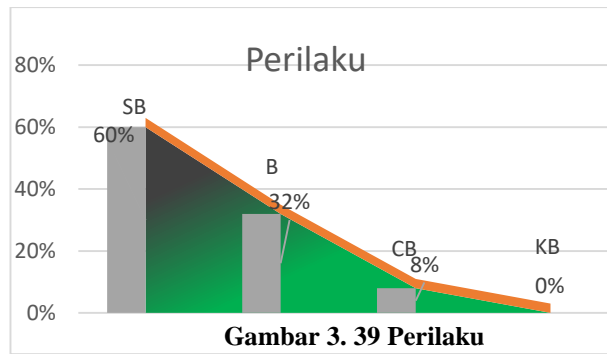


Gambar 3. 38 Kompetensi pelayanan

Gambar diagram 3.38 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.64 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

7. Perilaku Pelaksana

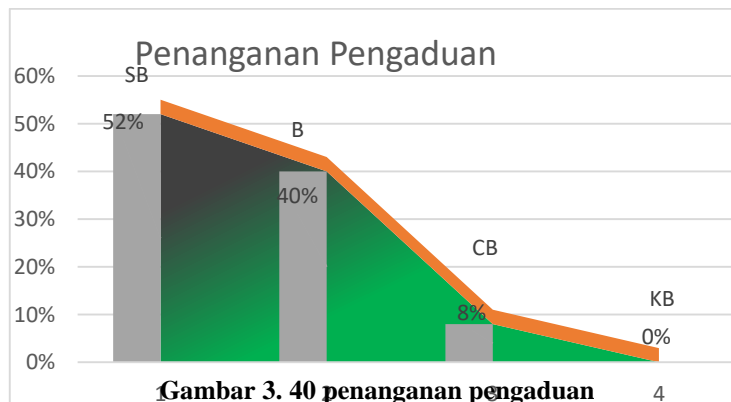
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.39 Perilaku Pelaksana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 15 responden memberikan respon jawaban sangat bagus adapun jawaban cukup ada 2 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.52 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

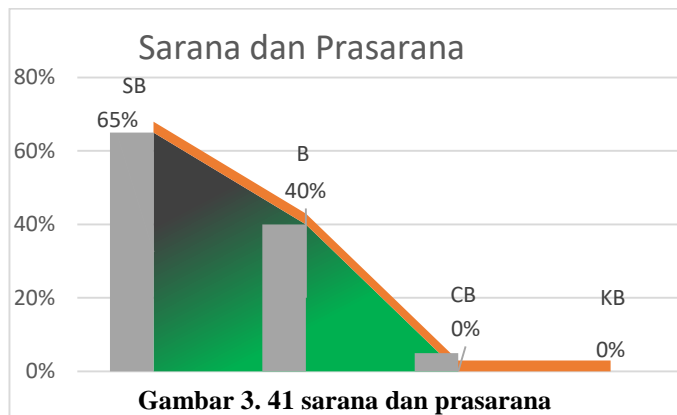
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar Diagram 3.40 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang sudah merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 2 responden memberikan jawaban cukup dan 10 responden yang memberikan jawaban bagus sedangkan 13 responden memberikan respon jawaban sangat, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.44 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



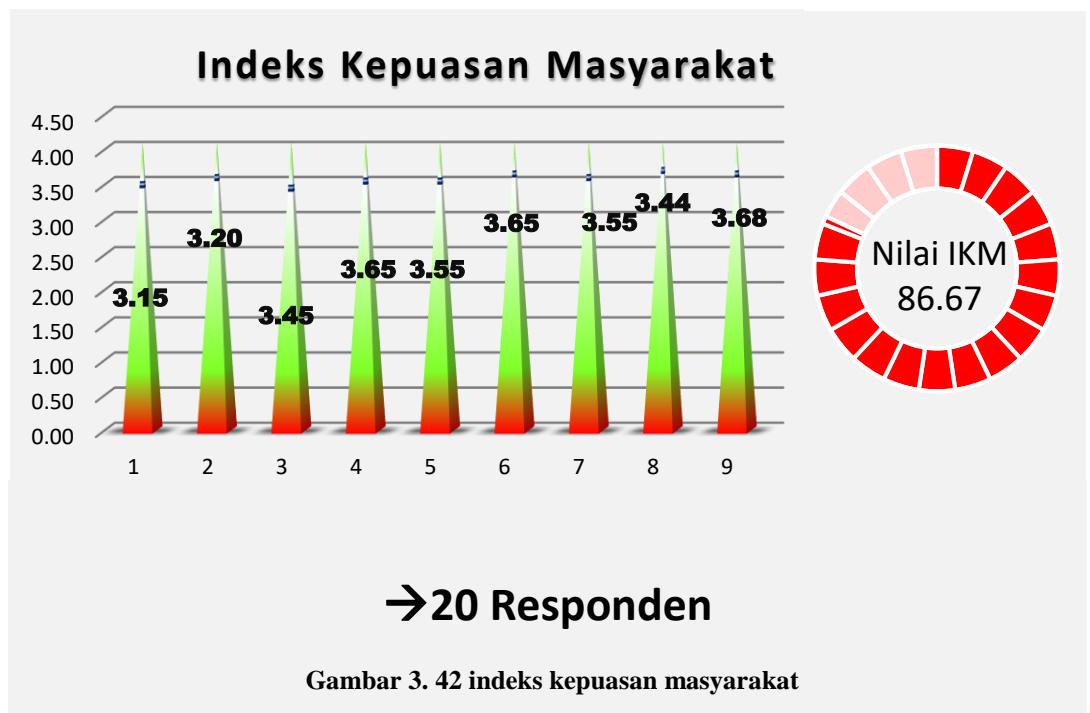
Gambar diagram 3.40 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.68 maka untuk unsur sarana dan prasarana

pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey kepuasan sebesar **86.67** masuk dalam kategori “**Bagus**”. **Gambar diagram 3.41** di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di perizinan produk roti dan kue



3.2.5 Analisa Pelayanan Penyedia Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 4 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan penyedia sumber daya manusia dan manajemen fungsi sumber daya manusia

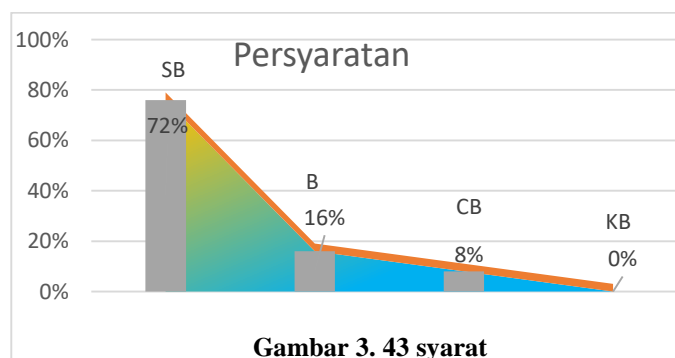
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.68	92.00	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.60	90.00	Sangat Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.64	91.00	sangat Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.88	97.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.52	88.00	Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	89.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.60	90.00	Sangat bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.32	83.00	Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.64	91.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.60	90.11	Sangat Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai SB (**sangat bagus**). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **90.11** atau masuk dalam kategori **SB (Sangat Bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

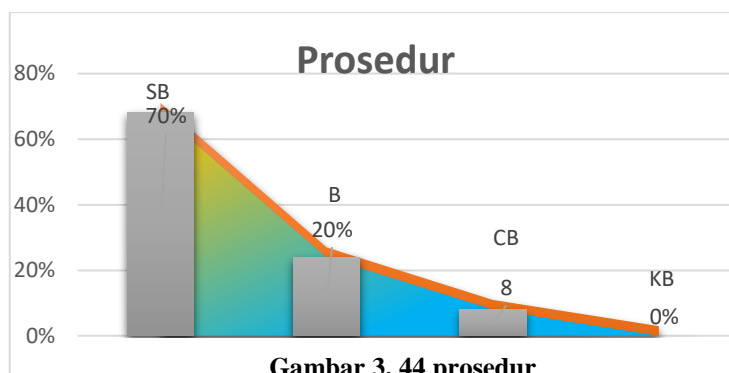


Gambar diagram 3.43 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 20 responden yaitu, sebanyak 4 responden yang memberikan jawaban bagus dan 19 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan 2 responden menjawab cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.68 maka untuk unsur

persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

2. Prosedur

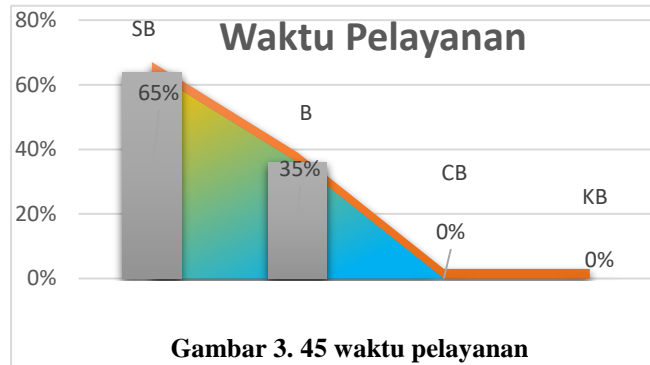
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.44 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden yang memberikan jawaban bagus dan 17 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan jawaban cukup ada 2 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.60 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

3. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

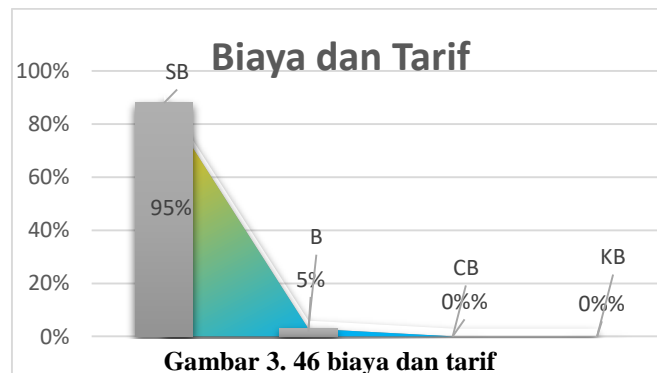


Gambar 3. 45 waktu pelayanan

Gambar diagram 3.45 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 13 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.64 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**sanangat Bagus**”

4. Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

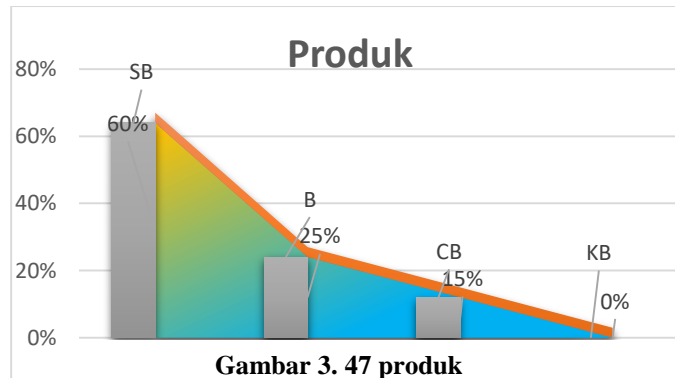


Gambar 3. 46 biaya dan tarif

Gambar diagram 3.46 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 3 responden yang memberikan jawaban bagus dan 22 responden memberikan respon jawaban sangat, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.88 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

5. Produk Sepesifikasi Jenis

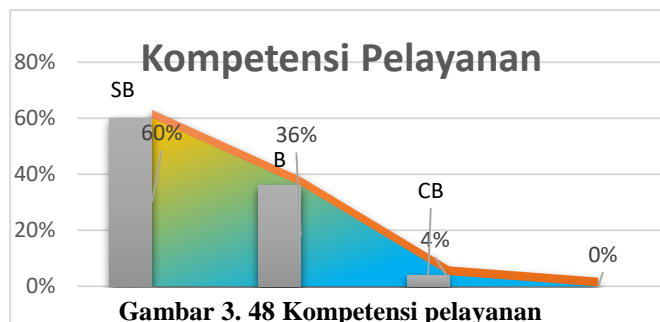
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.47 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 3 responden menjawab cukup sedangkan 5 responden lainnya memberikan jawaban bagus dan 12 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk sepesifikasi pelayanan sebesar 3.52 maka untuk unsur produk sepesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

6. Kompetensi Pelaksana

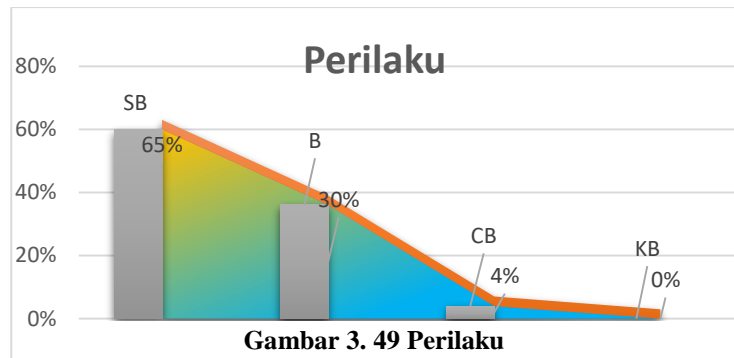
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.48 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 3 responden memberikan jawaban cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.56 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

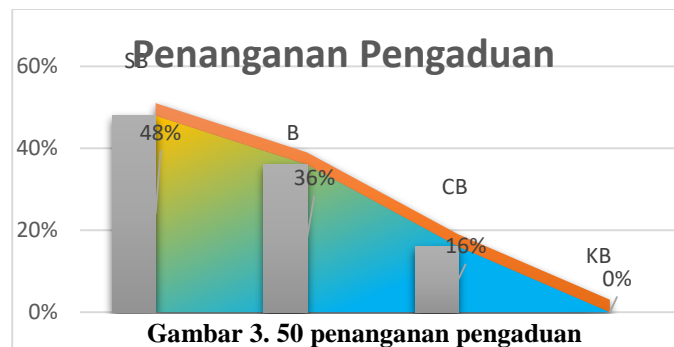
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.49 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang telah merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan responden dengan jawaban cukup bagus ada 1 sedangkan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.60 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

8. Penanganan Pengaduan

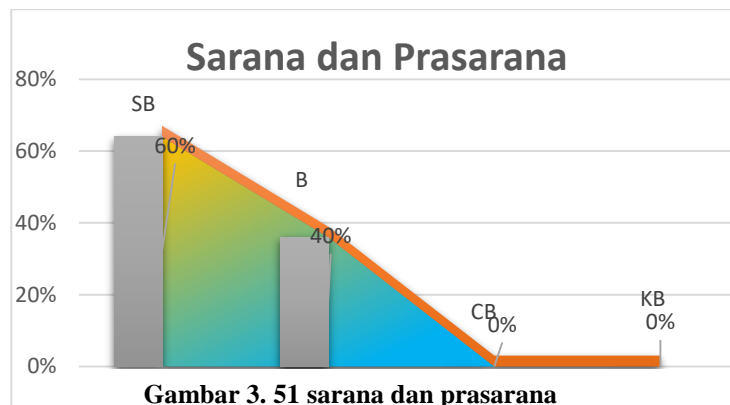
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar Diagram 3.50 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang telah merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus sedangkan 12 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 4 responden menjawab kurang bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.32 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “Bagus”

9. sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



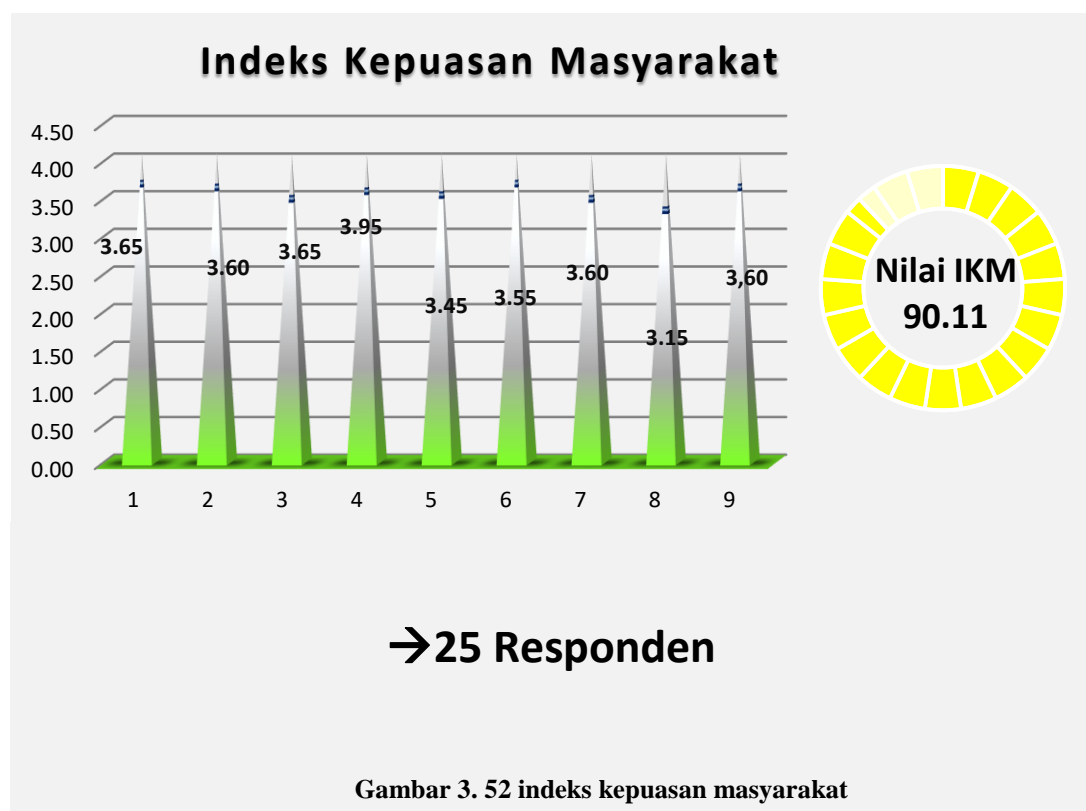
Gambar diagram 3.51 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.64 maka untuk unsur sarana

dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **90.11** masuk dalam **kategori “Sangat Bagus”**. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan penyedia SDM dan manajemen



3.2.6 Analisa Pelayanan Angkutan Bermotor Untuk

Barang Umum

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 5 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat di pelayanan angkutan bermotor untuk barang umum

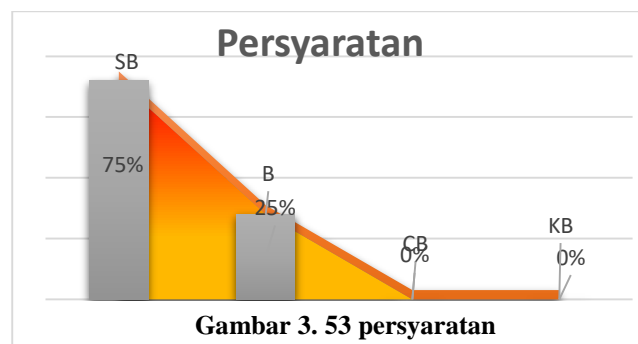
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.72	93.00	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.80	95.00	Sangat Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.68	92.00	Sangat Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.92	98.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.52	88.00	Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.36	84.00	Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.44	86.00	Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.24	81.00	Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.68	92.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.60	89.89	Sangat Bagus

Berdasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai B (bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **89.89** atau masuk dalam kategori **SB (Sangat Bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

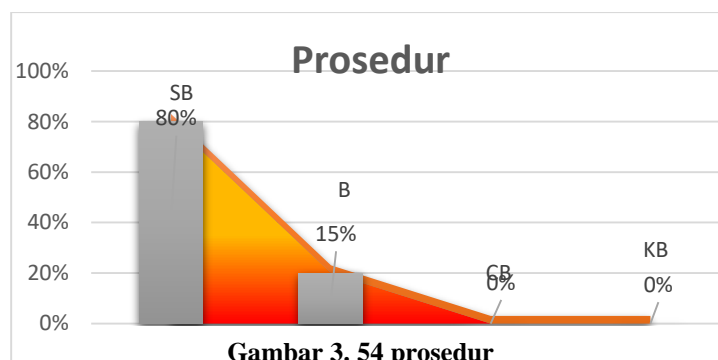


Gambar diagram 3.53 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yang sudah merasakan pelayanan yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 18 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.74 maka untuk unsur

persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

2. Prosedur

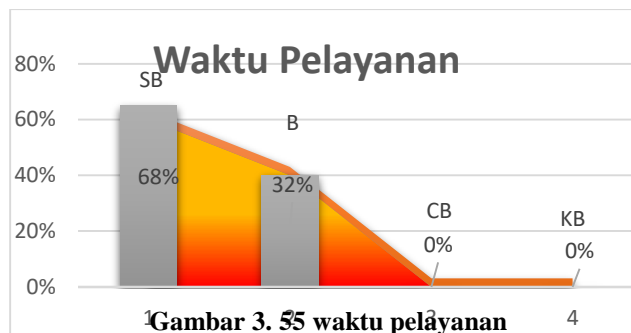
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.54 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan 20 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.80 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

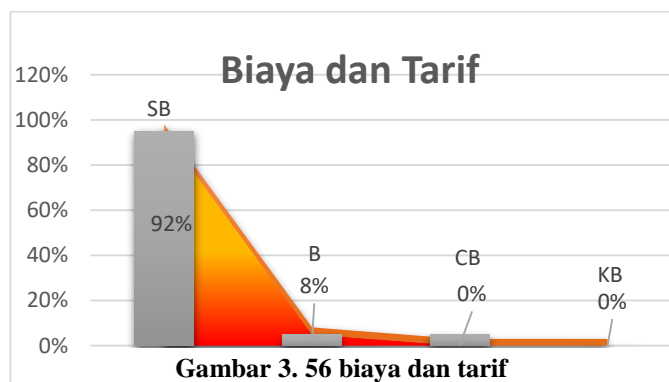
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.55 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 17 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.68 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

4. Biaya dan Tarif

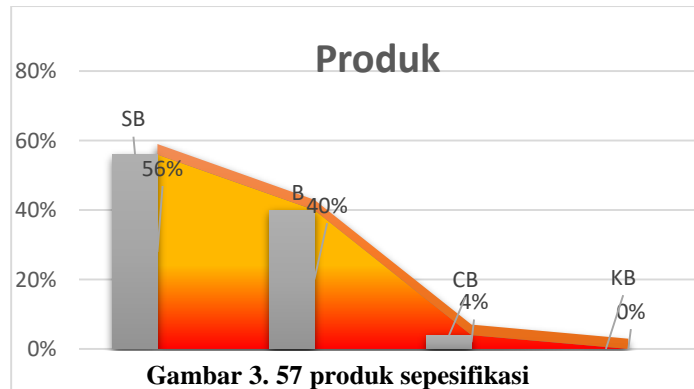
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.56 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 2 responden yang memberikan jawaban bagus dan 23 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.92 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

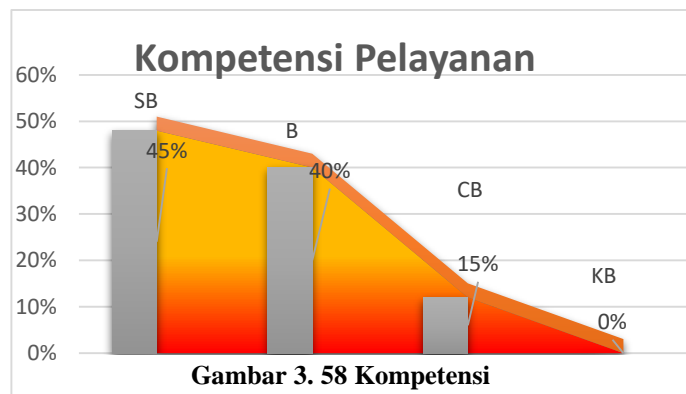
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.57 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 10 responden lainnya memberikan jawaban bagus dan 14 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, sedangkan yang memberikan respon cukup ada 2, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.52 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

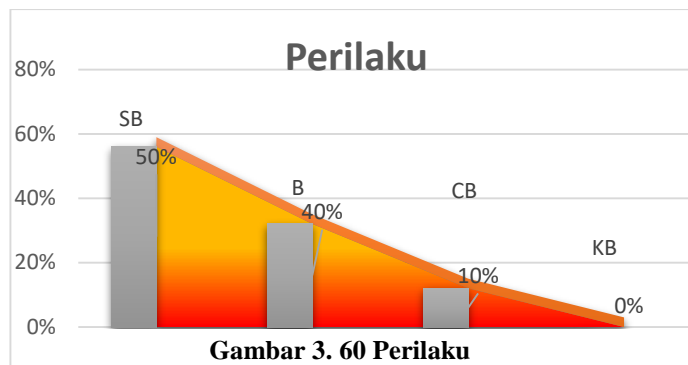
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.58 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 10 responden yang memberikan jawaban bagus dan 12 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 3 responden menjawab cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.36 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

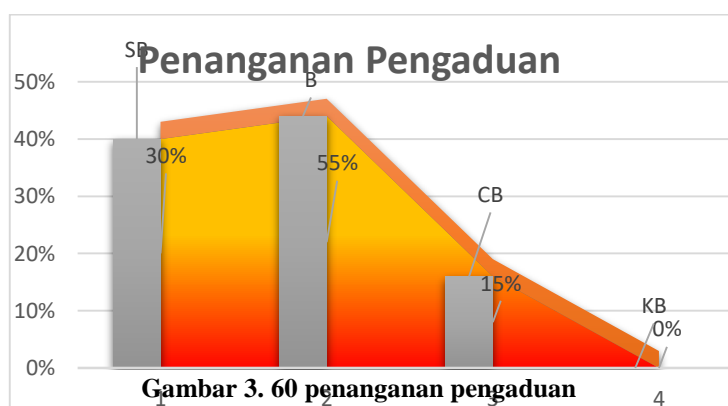
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.60 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 10 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 2 responden memberikan jawaban cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.44 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

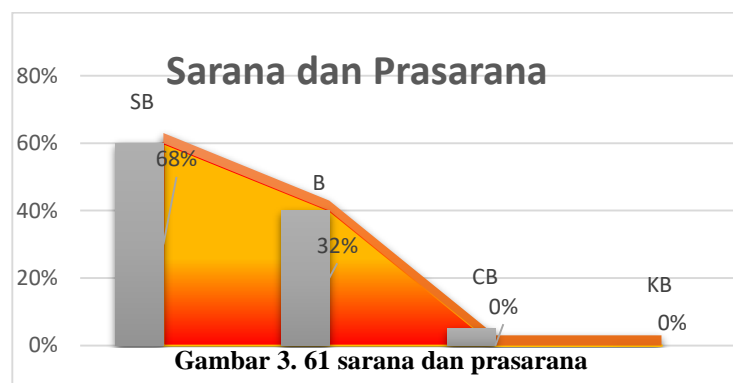
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar Diagram 3.60 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 11 responden lainnya memberikan jawaban bagus sedangkan untuk jawaban cukup ada 4 dan 10 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.24 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

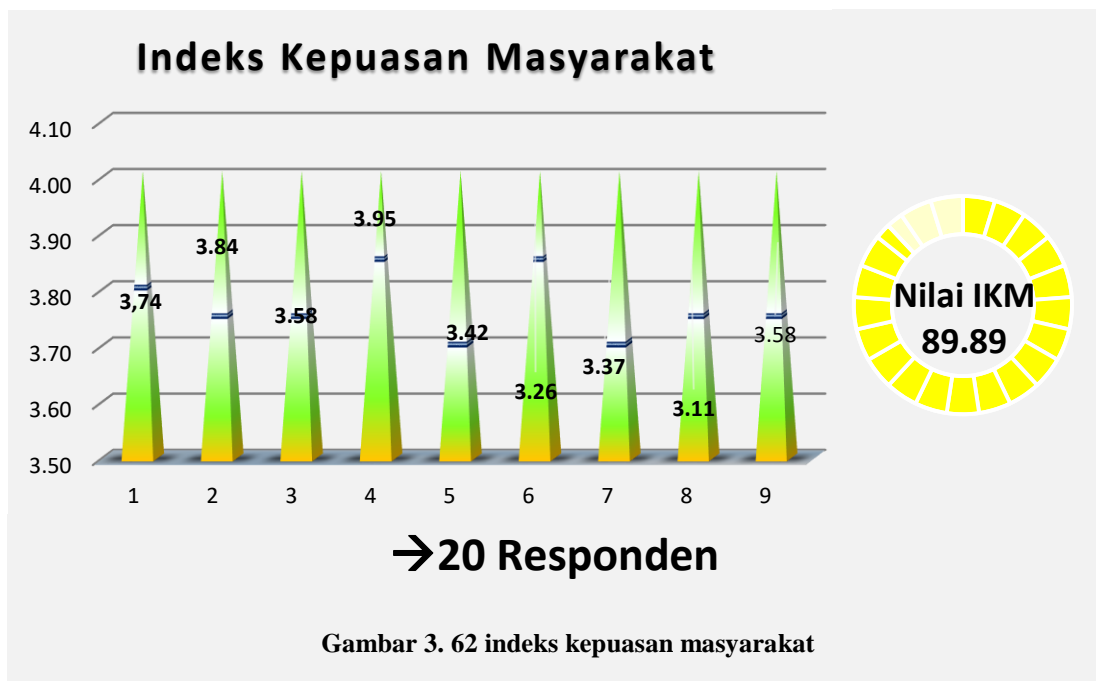


Gambar diagram 3.61 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan sedangkan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.68 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**sangat bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **89.89** masuk dalam **kategori “Sangat Bagus”**. Gambar diagram 3.63 di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan angkutan bermotor untuk barang umum



3.2.7 Analisa Pelayanan Kontruksi Gedung Lainnya

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 6 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan kontruksi gedung lainnya

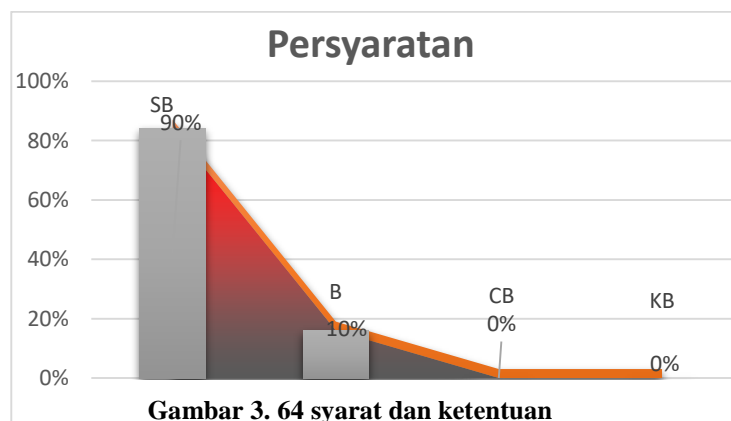
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.84	96.00	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.80	95.00	Sangat Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.76	94.00	Sangat Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.72	93.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.44	86.00	Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	89.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.60	90.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.60	90.00	Sangat Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.68	92.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.67	91.67	Sangat Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai B (bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **91.67** atau masuk dalam kategori **SB (sangat bagus)**

1. Syarat

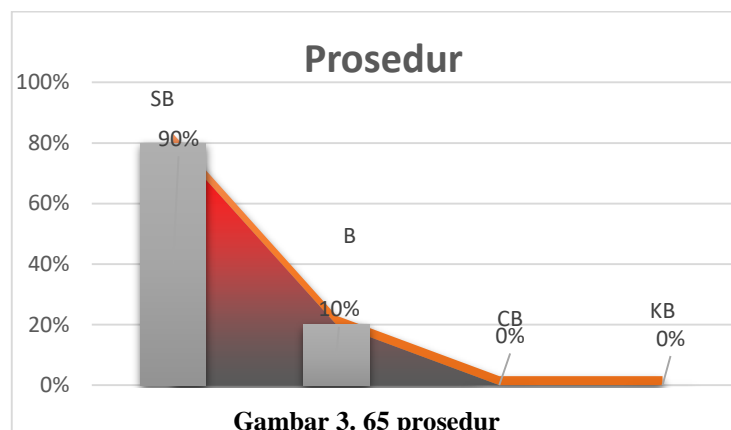
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.64 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 4 responden yang memberikan jawaban bagus dan 21 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.84 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

2. Prosedur

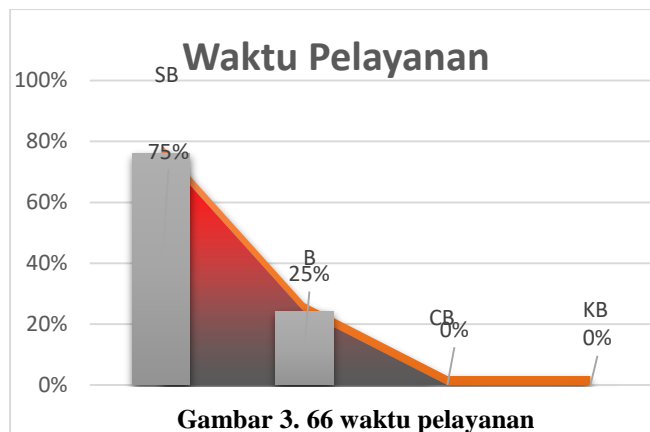
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.65 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan 20 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.80 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “ **Sangat Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

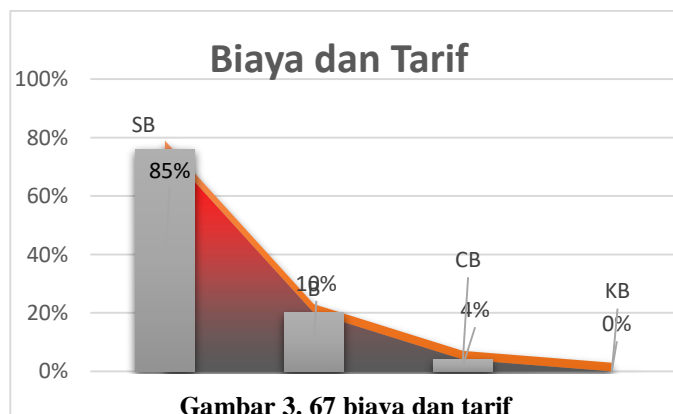
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.66 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden yang memberikan jawaban bagus dan 19 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.76 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

4. Biaya dan Tarif

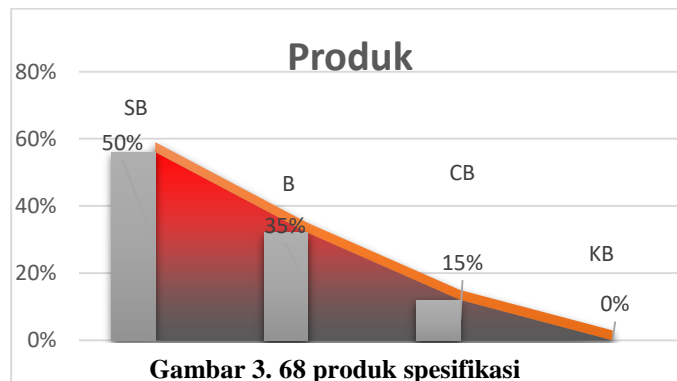
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.67 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan 19 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 1, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.72 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

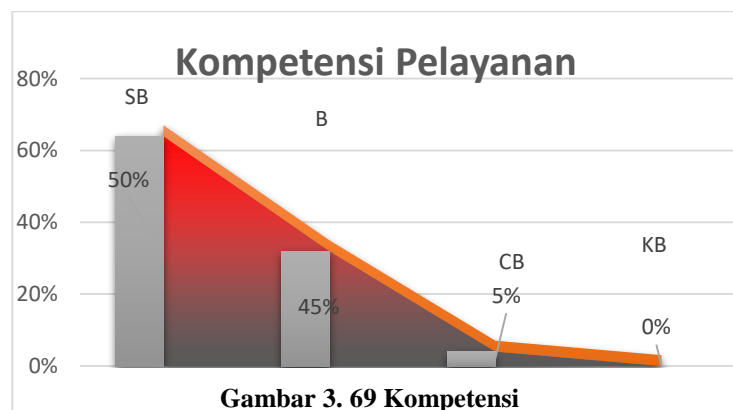


Gambar diagram 3.68 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 1 responden menjawab cukup sedangkan dan 9 responden lainnya memberikan jawaban bagus dan 15 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.44 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



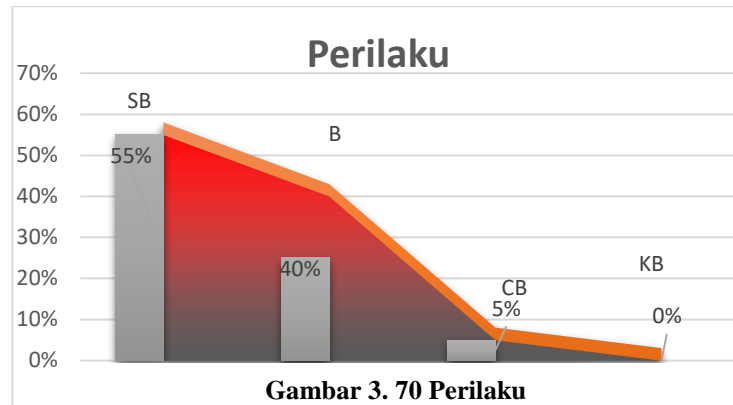
Gambar 3. 69 Kompetensi

Gambar diagram 3.69 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 1 responden menjawab cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.56 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah

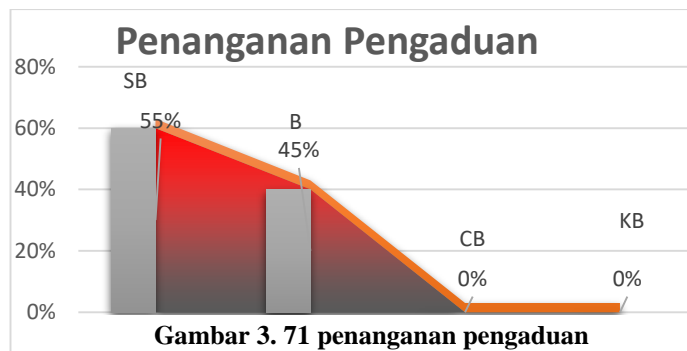
gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.70 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 1 responden memberikan jawaban cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.60 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

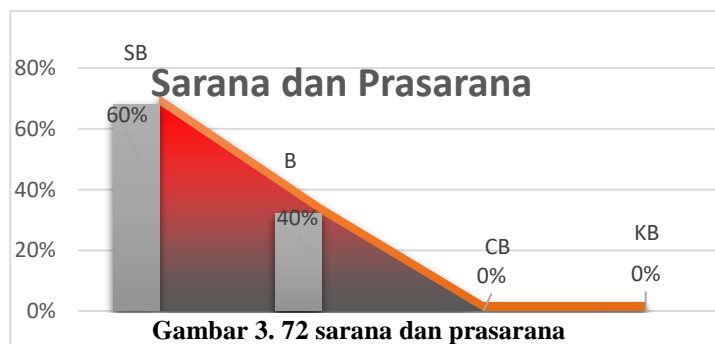


Gambar 3. 71 penanganan pengaduan

Gambar Diagram 3.71 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 10 responden memberikan jawaban bagus dan untuk jawaban sangat bagus ada 15 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.60 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar 3. 72 sarana dan prasarana

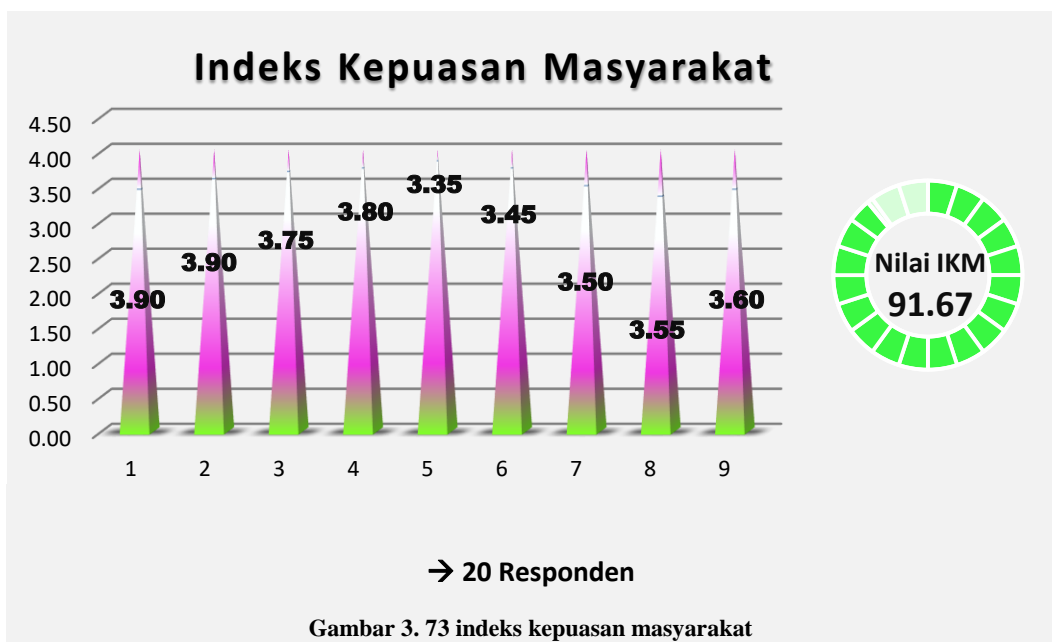
Gambar diagram 3.72 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan

jawaban bagus dan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.68 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **91,67** masuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan konstruksi gedung lainnya



3.2.8 Analisa Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 7 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat surat izin praktek dokter

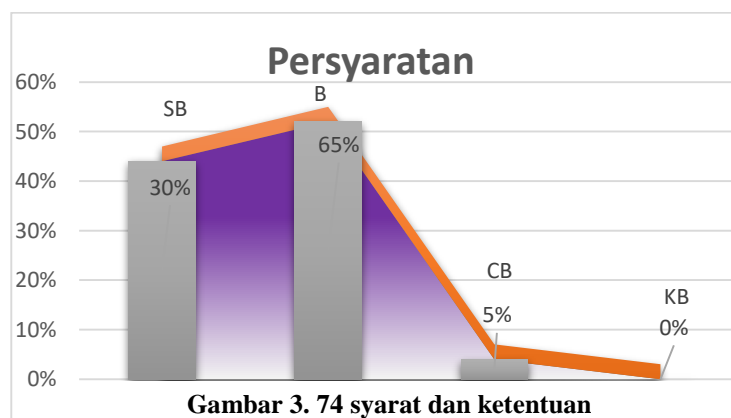
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.40	85.00	Bagus
2	Prosedur	3.28	82.00	Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.24	81.00	Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.36	84.00	Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.32	83.00	Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.68	92.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.72	93.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.28	82.00	Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.56	89.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.43	85.67	Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai B (bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **85.67** atau masuk dalam kategori **B (bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

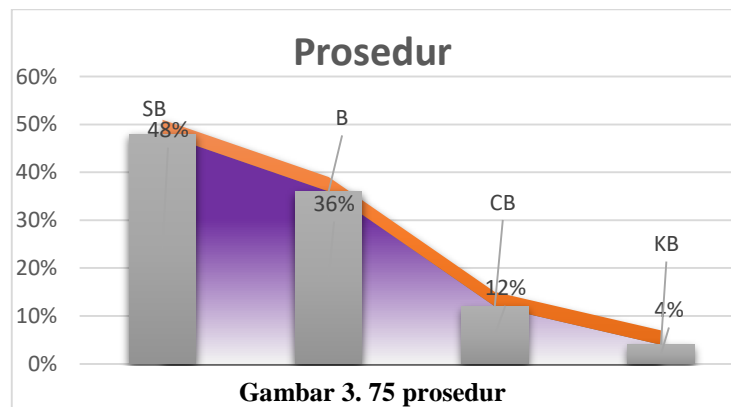


Gambar diagram 3.74 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 13 responden yang memberikan jawaban bagus dan 11 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus adapun yang memberikan jawaban cukup ada 1 orang, maka nilai rata – rata

performance untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.40 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

2. Prosedur

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

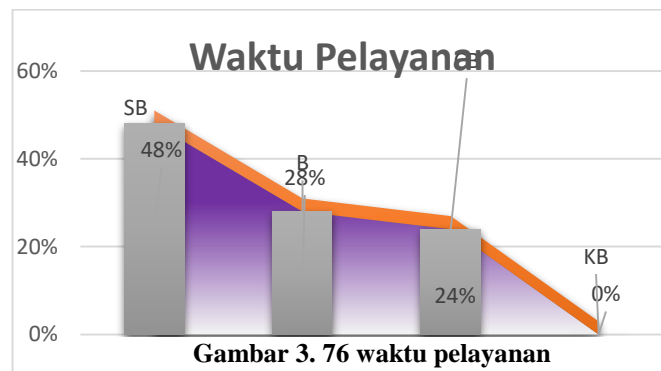


Gambar diagram 3.75 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus dan 12 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 3 dan 1 responden dengan jawaban kurang bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.28 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan

oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

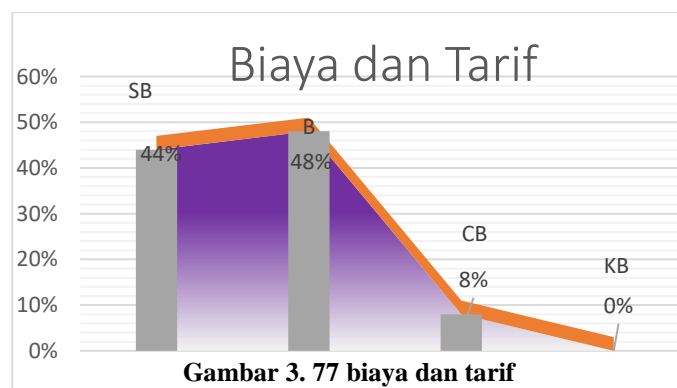


Gambar 3.76 waktu pelayanan

Gambar diagram 3.76 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden dengan memberikan jawaban bagus dan 8 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 6, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.24 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

4. Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

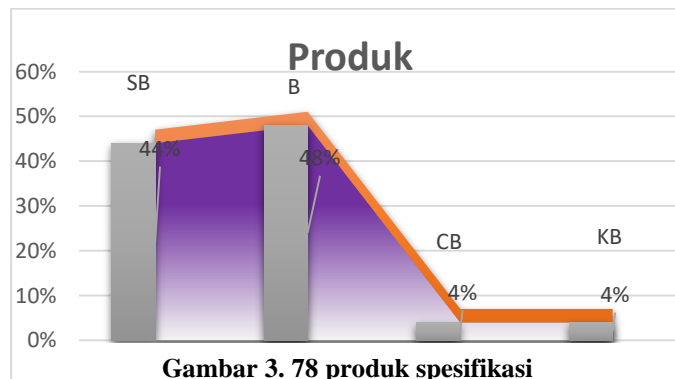


Gambar 3.77 biaya dan tarif

Gambar diagram 3.77 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 12 responden yang memberikan jawaban bagus dan 11 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden yang memberikan jawaban cukup ada 2, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.36 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “Bagus”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

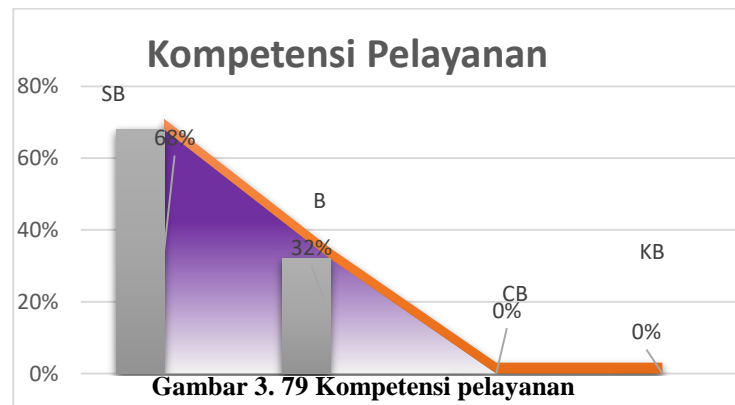


Gambar diagram 3.78 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 12 responden memberikan jawaban bagus dan 11 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 2, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.32 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

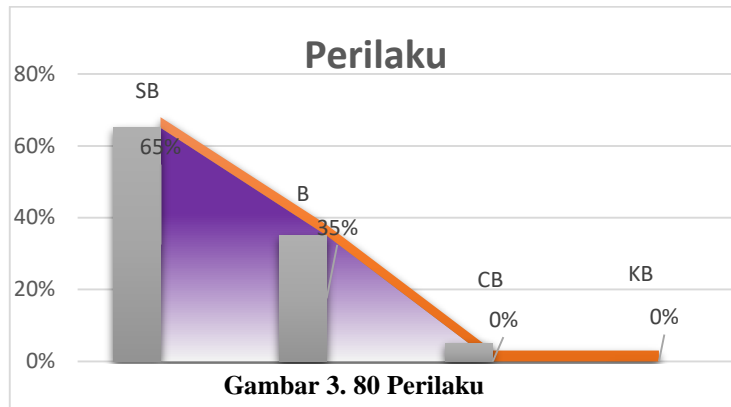


Gambar diagram 3.79 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.62 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di

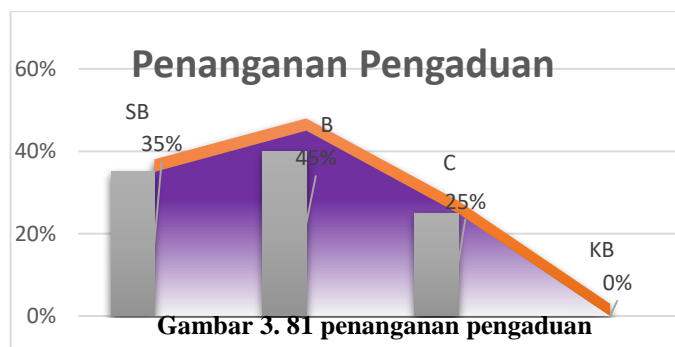
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.80 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 7 responden yang memberikan jawaban bagus dan 18 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.72 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

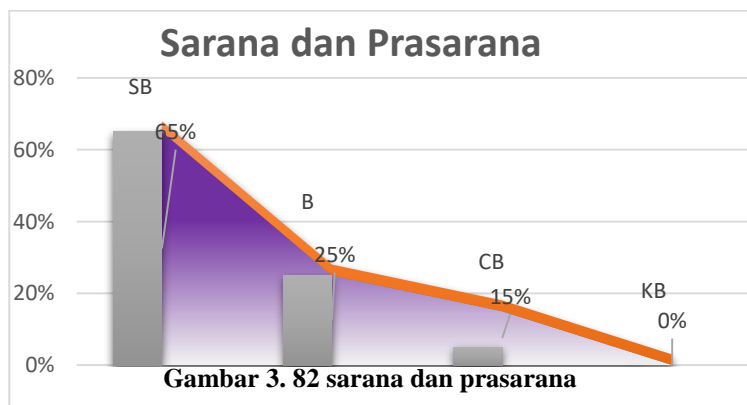
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar Diagram 3.81 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden lainnya memberikan jawaban bagus dan 12 responden memberikan respon jawaban sangat sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 5, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.28 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



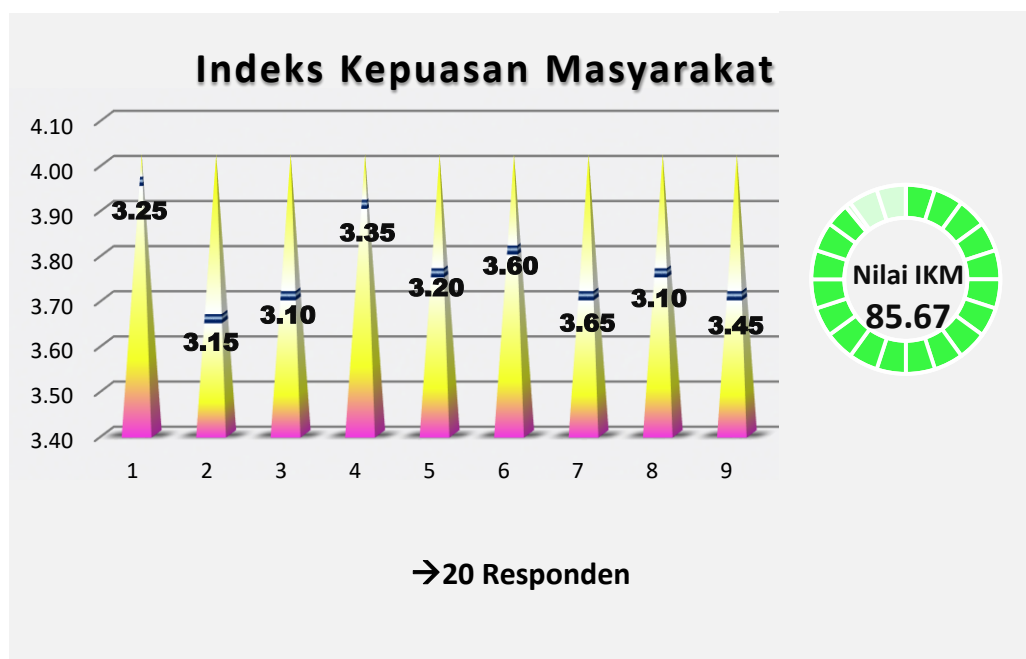
Gambar diagram 3.82 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan ada juga 3 responden dengan memberikan jawaban cukup, sedangkan 17 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.56 maka untuk unsur

sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **85.67** masuk dalam **kategori “Bagus”**. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di surat izin praktek dokter



Gambar 3. 83 indeks kepuasan masyarakat

3.2.9 Analisa Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 8 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat persetujuan bangunan gedung

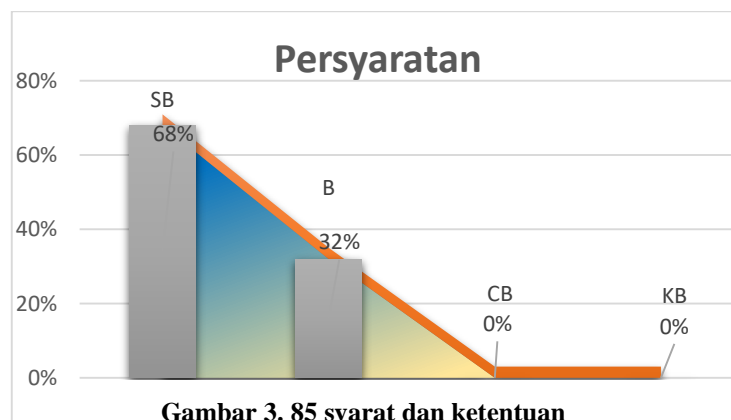
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.68	92.00	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.52	88.00	Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.40	85.00	Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.48	87.00	Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.80	95.00	Sangat Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.72	93.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.68	92.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.72	93.00	Sangat Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.64	91.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.63	90.67	Sangat Bagus

Berdasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai SB (sangat bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **90.06** atau masuk dalam kategori **SB (sangat bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

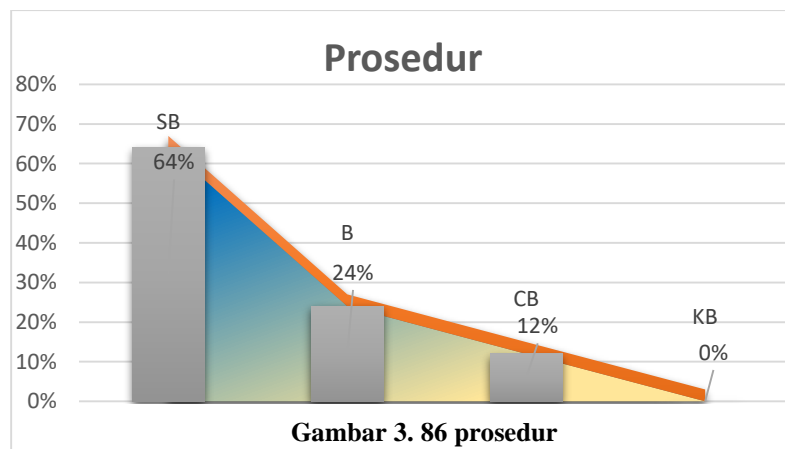


Gambar diagram 3.85 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan yang memberikan jawaban sangat bagus ada 17 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.68 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

2. Prosedur

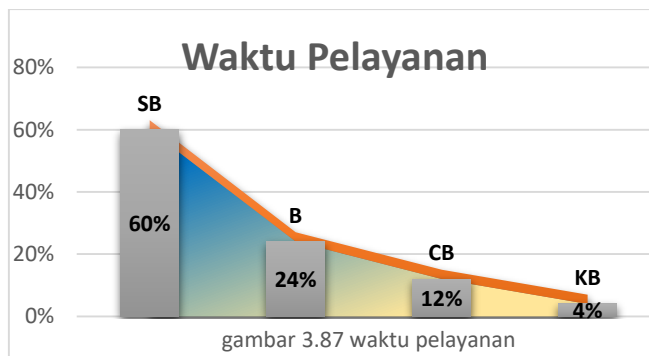
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.86 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 16 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus dan responden dengan jawaban cukup ada 3 responden sedangkan responden dengan jawaban bagus ada 6 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.52 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

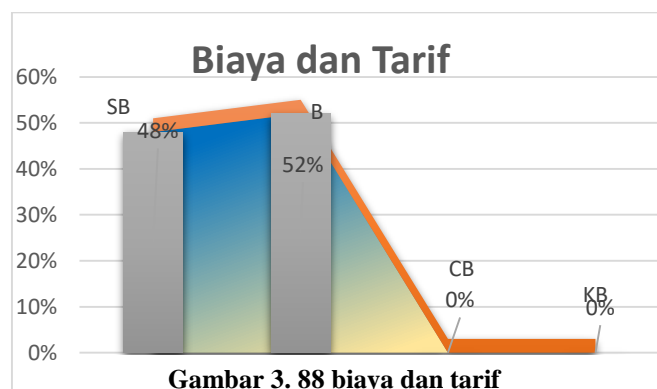


gambar 3.87 waktu pelayanan

Gambar diagram 3.86 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden yang menjawab bagus dan 15 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, sedangkan jawaban cukup ada 3 dan kurang bagus ada 1 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.40 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

4. Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

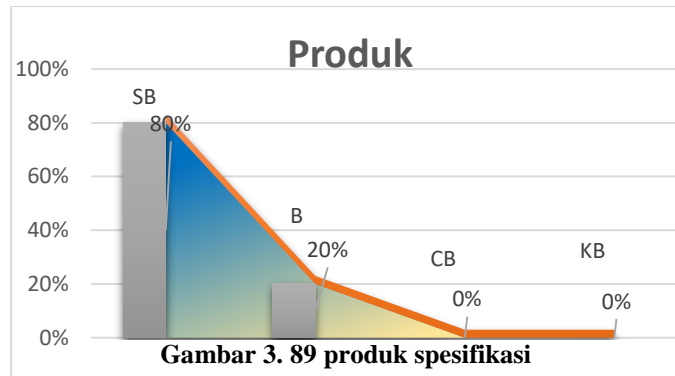


Gambar 3. 88 biaya dan tarif

Gambar diagram 3.87 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 13 responden yang memberikan jawaban bagus dan 12 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.48 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

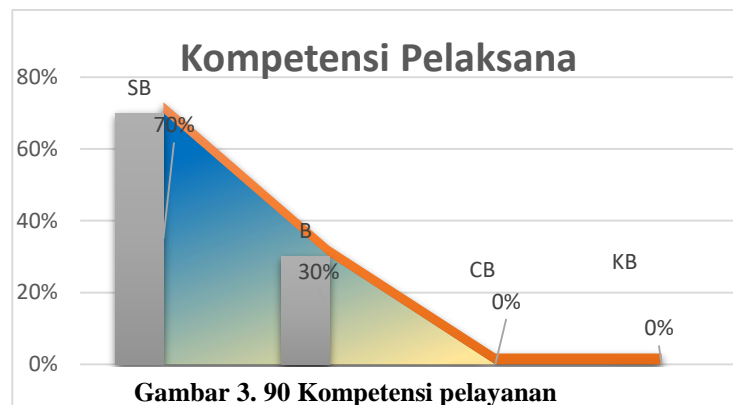
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.89 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden memberikan jawaban bagus dan 20 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.80 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

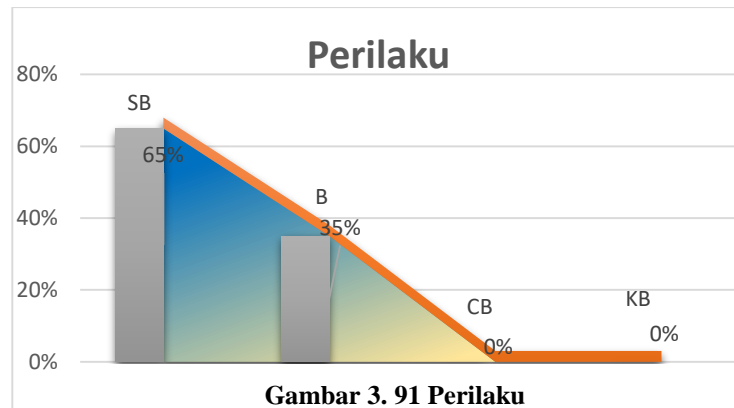


Gambar 3. 90 Kompetensi pelayanan

Gambar diagram 3.90 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 7 responden memberikan jawaban bagus sedangkan 18 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.72 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

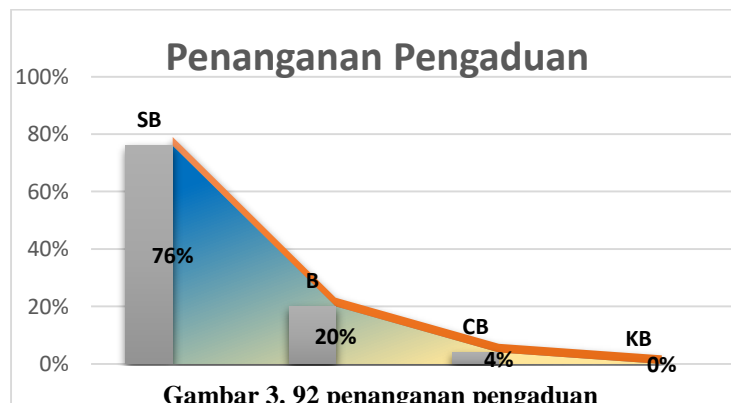


Gambar 3. 91 Perilaku

Gambar diagram 3.91 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 8 responden yang memberikan jawaban bagus dan 17 responden memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.68 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

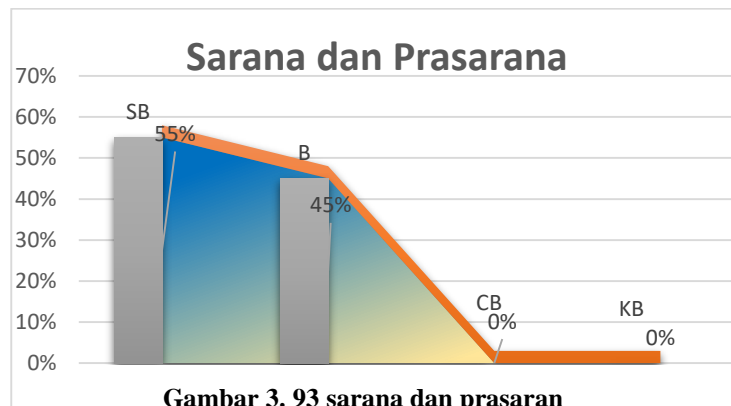


Gambar 3. 92 penanganan pengaduan

Gambar Diagram 3.92 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden lainnya memberikan jawaban bagus dan 19 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan respon cukup ada 1, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.72 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Bagus**”

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar 3. 93 sarana dan prasaran

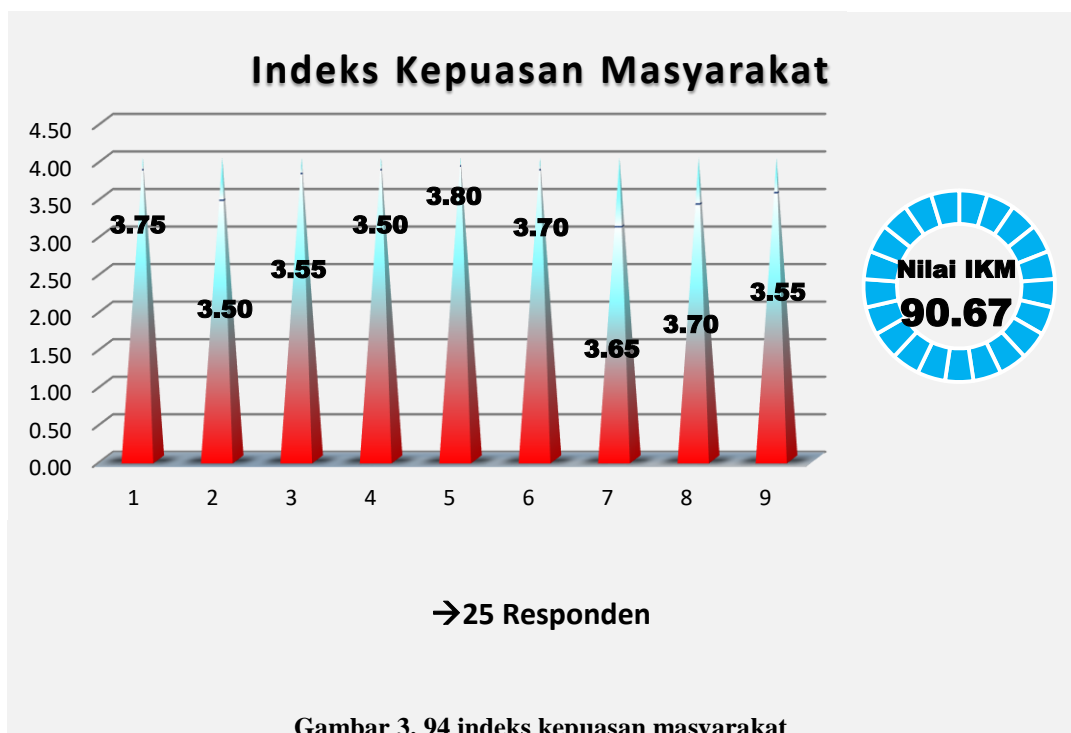
Gambar diagram 3.93 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 9 responden yang memberikan jawaban bagus SB dan 11 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.64 maka untuk unsur sarana

dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **90.83** masuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan masyarakat yang sudah merasakan pelayanan persetujuan bangunan gedung



Gambar 3. 94 indeks kepuasan masyarakat

3.2.10 Analisa Pelayanan Izin Reklame

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, memperoleh nilai rata-rata kepuasan terhadap layanan yang di berikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Tabel 3. 9 *mean performance*, survey kepuasan masyarakat pelayanan reklame

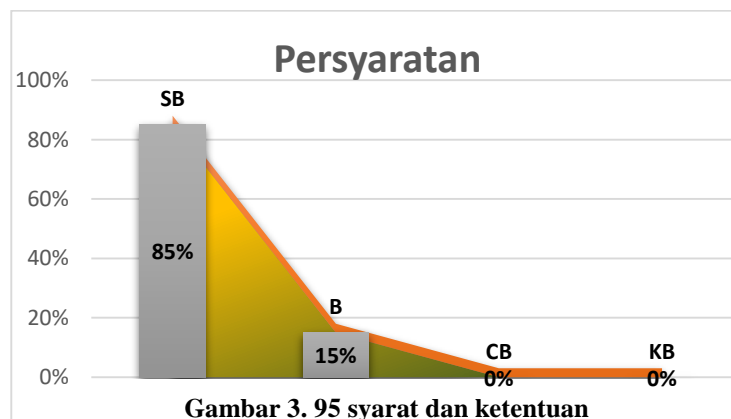
No	Unsur	Rata-Rata	Survey Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	Syarat	3.76	94.00	Sangat Bagus
2	Prosedur	3.72	93.00	Sangat Bagus
3	Waktu Pelayanan	3.48	87.00	Sangat Bagus
4	Biaya dan Tarif	3.64	91.00	Sangat Bagus
5	Produk Spesifikasi Jenis	3.72	93.00	Sangat Bagus
6	Kompetensi Pelaksana	3.60	90.00	Sangat Bagus
7	Perilaku Pelaksan Pelayanan	3.68	92.00	Sangat Bagus
8	Penanganan Pengaduan	3.76	94.00	Sangat Bagus
9	Sarana dan Prasarana	3.84	96.00	Sangat Bagus
Rata-Rata		3.69	92.22	Sangat Bagus

Bedasarkan tabel diatas indeks kepuasan masyarakat untuk Sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja dengan nilai SB (sangat bagus). Walaupun semua unsur memiliki nilai yang bagus maka perlu untuk menjaga agar kedepanya nilai dari pelayanan ini bisa terus meningkat.

Maka bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **92.22** atau masuk dalam kategori **SB (sangat bagus)**

1. Syarat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap syarat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

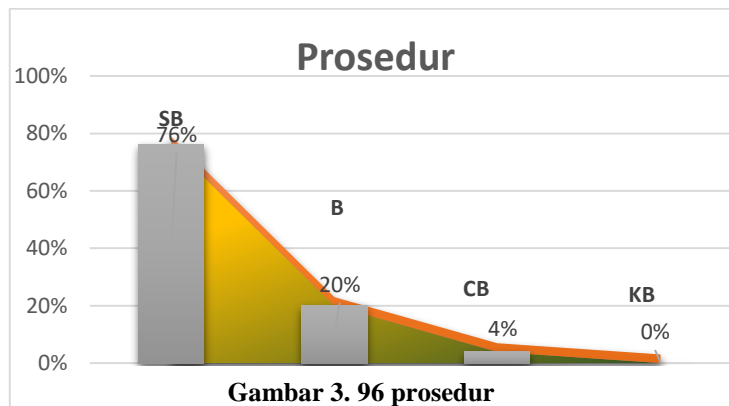


Gambar diagram 3.95 syarat dan ketentuan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden yang memberikan jawaban bagus dan 19 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan dan ketentuan sebesar 3.76 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

2. Prosedur

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

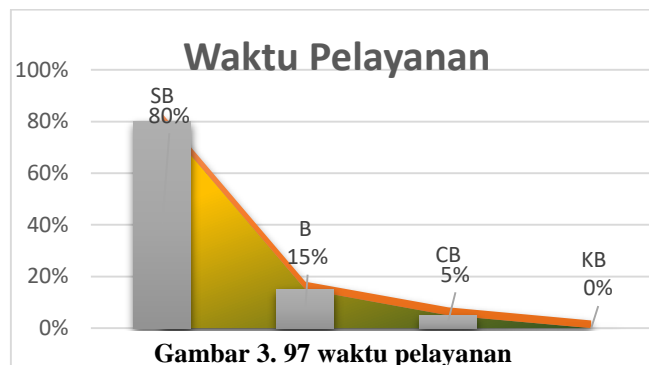


Gambar diagram 3.96 prosedur menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 19 responden dengan memberikan jawaban sangat bagus dan 5 responden memberikan jawaban bagus, sedangkan responden dengan jawaban cukup ada 1 responden, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3.72 maka untuk unsur prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

3. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap waktu pelayanan yang dirasakan

oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

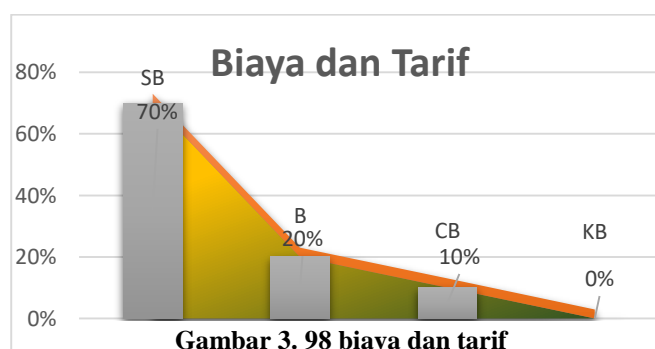


Gambar 3. 97 waktu pelayanan

Gambar diagram 3.97 Waktu Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 respondn yang menjawab bagus dan 2 responden dengan memberikan jawaban cukup bagus, sedangkan 16 responden memberikan respon jawaban sangat bagus dan 1 responden memberikan jawaban kurang bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.60 maka untuk unsur waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

4. Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

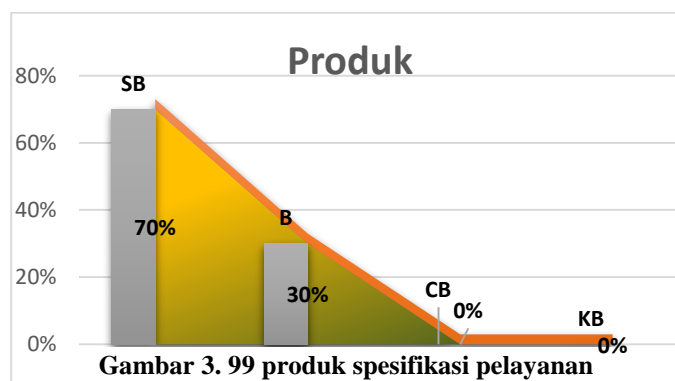


Gambar 3. 98 biaya dan tarif

Gambar diagram 3.98 Biaya dan Tarif Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 5 responden yang memberikan jawaban bagus dan 2 responden lainnya memberikan jawaban cukup sedangkan 18 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur biaya dan tarif sebesar 3.64 maka untuk unsur biaya dan tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

5. Produk Sepesifikasi Jenis

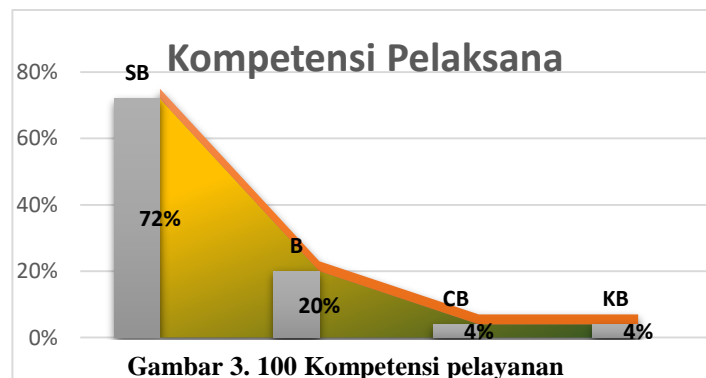
Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Gambar diagram 3.99 Produk spesifikasi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 7 responden memberikan jawaban bagus dan 18 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 3.72 maka untuk unsur produk spesifikasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Kompetensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

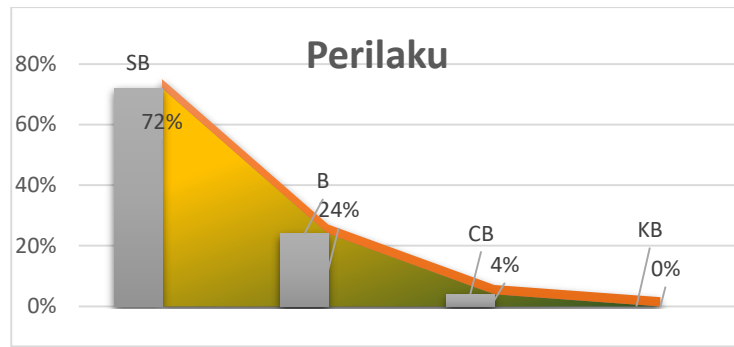


Gambar 3. 100 Kompetensi pelayanan

Gambar diagram 3.100 Kompetensi Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 1 responden yang memberikan jawaban cukup dan 1 responden lainnya memberikan jawaban Kurang bagus, sedangkan 18 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus dan 5 responden memberikan jawaban bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi pelayanan sebesar 3.60 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap Perilaku pelaksana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

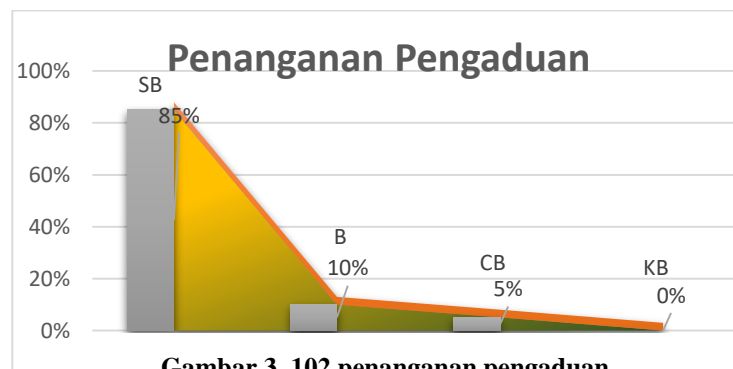


Gambar 3. 101 Perilaku pelaksana

Gambar diagram 3.101 Perilaku Pelaksan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 6 responden yang memberikan jawaban bagus dan 18 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan 1 responden lainnya memberi respon cukup, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku pelaksana sebesar 3.68 maka untuk unsur Perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Bagus**”

8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah dilakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap penanganan pengaduan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



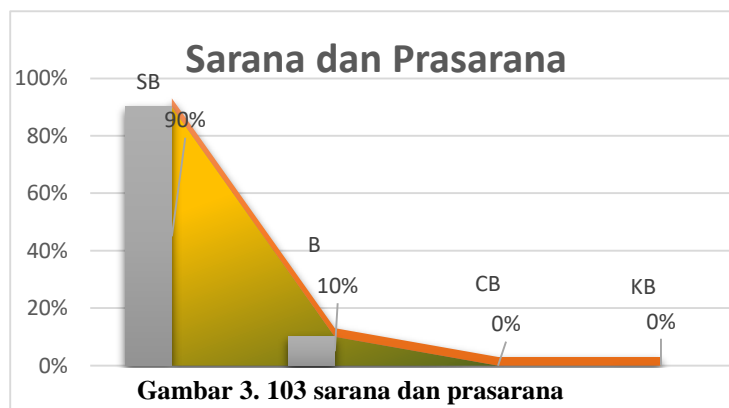
Gambar 3. 102 penanganan pengaduan

Gambar Diagram 3.102 Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil

dari 25 responden yaitu, sebanyak 3 responden lainnya memberikan jawaban bagus dan 21 responden memberikan respon jawaban sangat bagus sedangkan responden dengan respon kurang bagus ada 1, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3.76 maka untuk unsur penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yang telah di lakukan, berikut adalah gambar diagram kepuasan terhadap sarana dan Prasarana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan



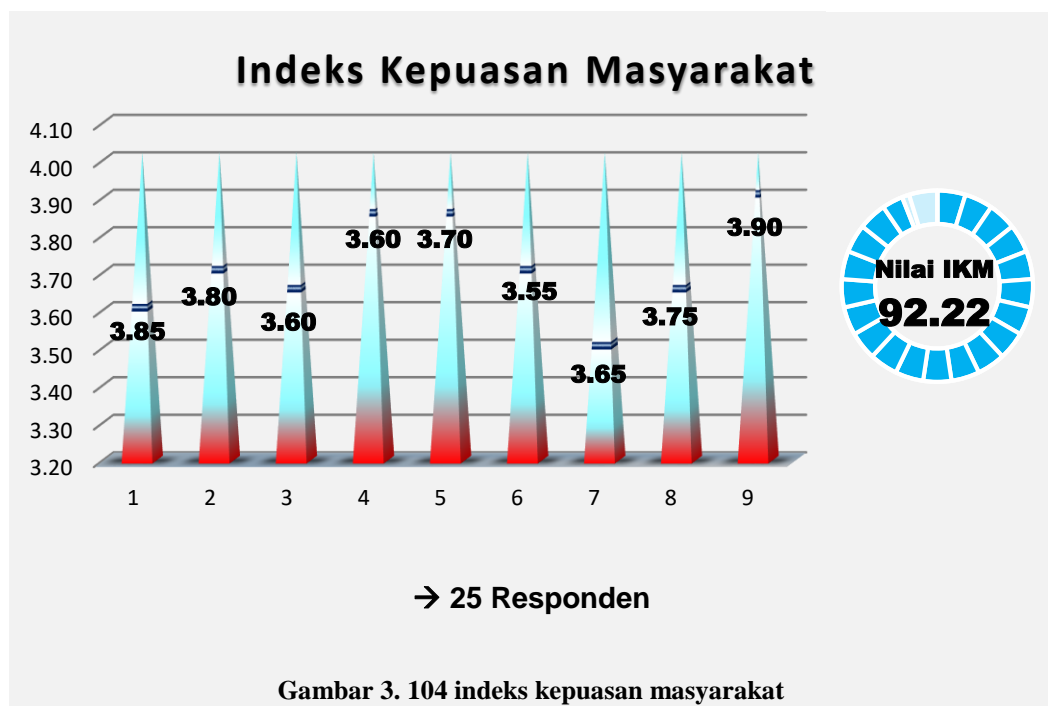
Gambar 3. 103 sarana dan prasarana

Gambar diagram 3.103 Sarana dan Prasarana Pelayanan menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat yang diambil dari 25 responden yaitu, sebanyak 4 responden yang memberikan jawaban bagus dan 21 responden lainnya memberikan respon jawaban sangat bagus, maka nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3.84 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**

10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan analisa hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), yang menunjukkan posisi masing-masing unsur pelayanan pada sebuah diagram serta Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa senang terhadap pelayanan Surat yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan dengan Nilai Survey Kepuasan sebesar **92.22** masuk dalam kategori **“Sangat Bagus”**. Gambar diagram di bawah ini menunjukkan nilai survey kepuasan Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di izin reklame



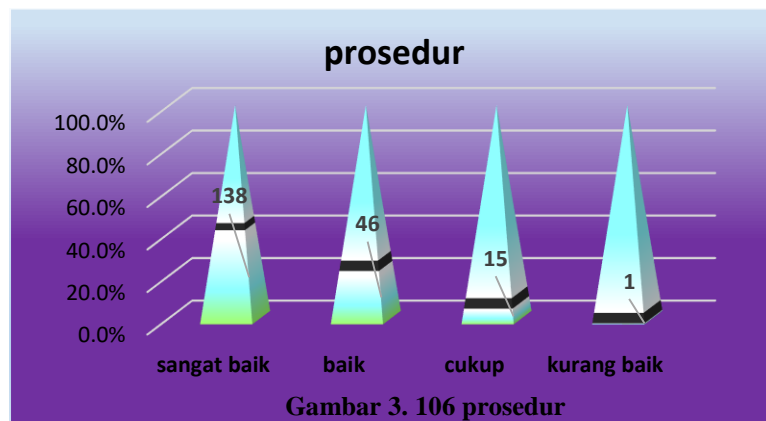
3.3 Analisa kinerja univariat per unsur

1. Syarat dan ketentuan



Bedasarkan gambar 3.105 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 6 responden dengan memberi respon cukup dan 68 responden memberi respon bagus sedangkan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 131 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas Persyaratan sebesar **3.63** dalam **kategori Sangat Bagus**

2. Prosedur



Bedasarkan gambar 3.106 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 15 responden dengan memberi respon cukup sedangkan responden dengan respon kurang baik ada 1, sebanyak 51 responden memberi respon bagus dan untuk responden

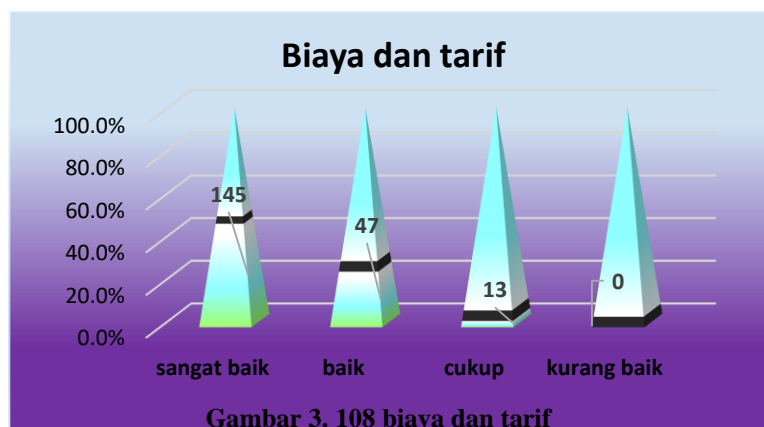
dengan respon sangat bagus ada 138 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas prosedur pelayanan sebesar **3.61** dalam **kategori Sangat Bagus**

3. Waktu Pelayanan



Bedasarkan gambar 3.107 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 12 responden dengan memberi respon cukup sedangkan responden dengan respon kurang baik ada 2, sebanyak 52 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 139 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.62** dalam **kategori Sangat Bagus**

4. Biaya dan Tarif



Bedasarkan gambar 3.108 diatas, menunjukkan dari 200 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 13 responden dengan memberi respon

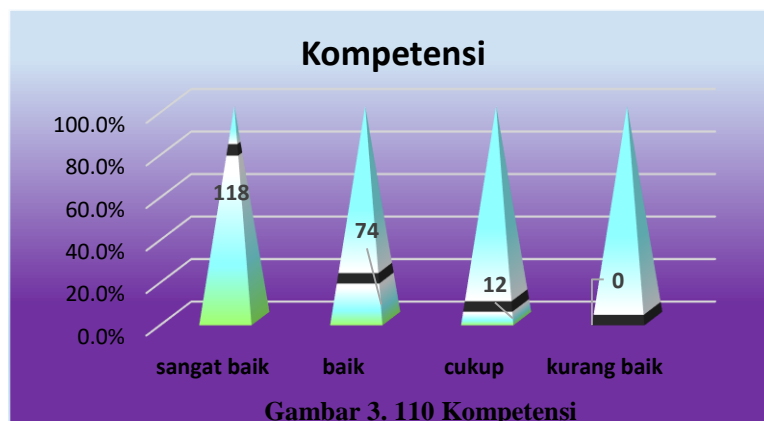
cukup sedangkan sebanyak 47 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 145 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.69** dalam **kategori Sangat Bagus**

5. Produk spesifikas



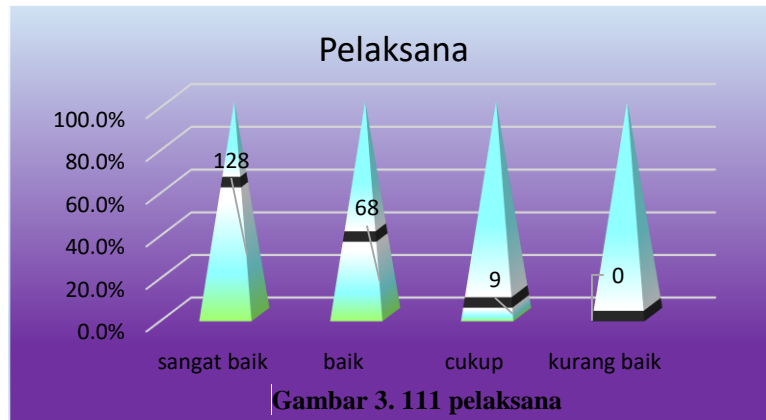
Bedasarkan gambar 3.109 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 11 responden dengan memberi respon cukup dan 1 orang memberikan respon kurang bagus, sedangkan sebanyak 80 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 113 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.50** dalam **kategori Bagus**

6. Kompetensi



Bedasarkan gambar 3.110 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 12 responden dengan memberi respon cukup dan 1 responden memberikan respon cukup sedangkan sebanyak 74 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 118 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.55** dalam **kategori Sangat Bagus**

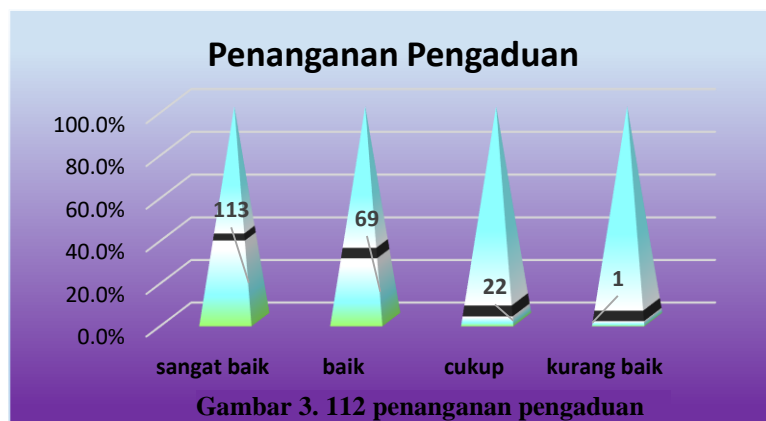
7. Perilaku Pelaksana



Gambar 3. 111 pelaksana

Bedasarkan gambar 3.111 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 9 responden dengan memberi respon cukup sedangkan sebanyak 68 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 128 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.60** dalam **kategori Bagus**

8. Penanganan pengaduan



Gambar 3. 112 penanganan pengaduan

Bedasarkan gambar 3.112 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 22 responden dengan memberi respon cukup dan ada 1 responden dengan respon kurang baik sedangkan sebanyak 69 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 113 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.47** dalam **kategori Bagus**

9. Sarana dan prasarana

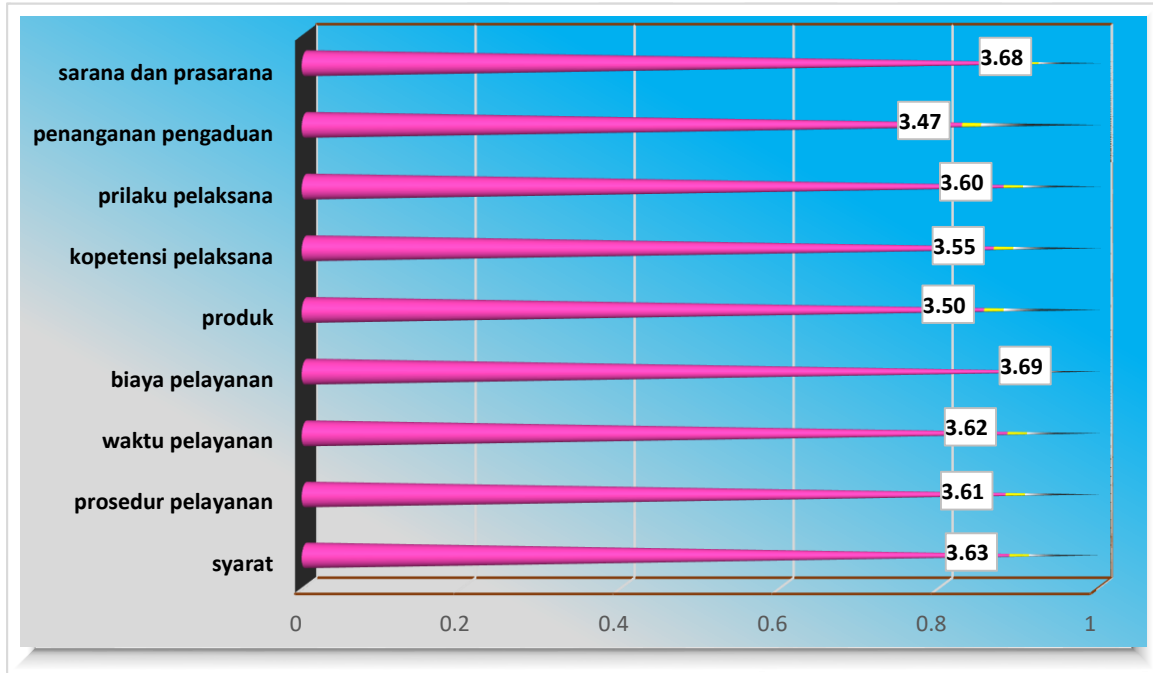


Bedasarkan gambar 3.113 diatas, menunjukkan dari 250 responden yang telah menjadi sampel survey, ada 8 responden dengan memberi respon cukup dan sebanyak 58 responden memberi respon bagus dan untuk responden dengan respon sangat bagus ada 139 Orang. Maka Nilai rata-rata kualitas waktu pelayanan sebesar **3.68** dalam **kategori Sangat Bagus**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan



Jenis Pelayanan

1. perdagangan besar alat laboratorium, farmasi dan alat dokter
2. perdagangan besar berbagai macam baran
3. industry produksi roti dan kue
4. rumah / warung makan
5. penyedia sumber daya manusia dan manajemen fungsi sumber daya manusia
6. angkutan bermotor untuk barang umum
7. kontruksi gedung lainnya
8. perizinan bangunan gedung
9. surat izin praktek dokter
10. reklame



→ 250 Responden

3.4 Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah salah satu bentuk analisa kuantitatif yang paling sederhana, yang di lakukan untuk menguji hubungan dua variable. Dalam hal ini, variable yang akan diuji adalah sembilan unsur pelayanan IKM yakni; kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan kualitas Kecepataan Pelayanan. Uji analisa bivariate yang di lakukan menggunakan uji korelasi untuk melihat seberapa kuat hubungan antar variabel dan bagaimana arahnya. Uji korelasi yang di lakukan menggunakan Korelasi Pearson. Kuat lemahnya hubungan dinyatakan dalam koefisien korelasi yang sering disingkat r . Sementara arah hubungan ditunjukkan dengan hubungan positif atau negatif. Jika dua variabel memiliki hubungan yang positif, maka semakin tinggi suatu variabel semakin tinggi pula variabel yang lain. Namun jika dua variabel memiliki hubungan yang negatif, maka semakin tinggi suatu variabel semakin rendah variabel yang lain. Dalam korelasi semua variabel memiliki kedudukan yang sama dan tidak ada variabel yang mempengaruhi (independen) atau variabel yang dipengaruhi (dependen). Persyaratan uji Korelasi Pearson adalah; data untuk masing masing berskala interval atau rasio dan data untuk masing masing variable berdistribusi normal. Dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov didapatkan data berdistribusi normal. Maka syarat uji Korelasi Pearson terpenuhi. Berikut adalah tabel analisa bivariat yang menghubungkan kesembilan variable unsur pelayanan

No	Variabel	Variabel	Nilai r	Nilai p	Makna Korelasi
1	Persyaratan (U1)	Prosedur (U2)	0.550	0.05	Korelasi bermakna
2	Persyaratan (U1)	Waktu Pelayanan (U3)	0.209	0.05	Korelasi Sedang
3	Persyaratan (U1)	Biaya dan Tarif (U4)	0.124	0.05	Korelasi Sedang



4	Persyaratan (U1)	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	0.241	0.05	Korelasi Lemah
5	Persyaratan (U1)	Kompetensi Pelaksana (U6)	0.068	0.05	tidak bermakna
6	Persyaratan (U1)	Perilaku Pelaksan (U7)	0.155	0.05	Korelasi Lemah
7	Persyaratan (U1)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.207	0.05	Korelasi Sedang
8	Persyaratan (U1)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.100	0.05	Korelasi Lemah
9	Prosedur (U2)	Waktu Pelayanan (U3)	0.362	0.05	Korelasi Sedang
10	Prosedur (U2)	Biaya dan Tarif (U4)	0.340	0.05	Korelasi sedang
11	Prosedur (U2)	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	0.133	0.05	Korelasi Lemah
12	Prosedur (U2)	Kompetensi Pelaksana (U6)	0.083	0.05	Tidak bermakna
13	Prosedur (U2)	Perilaku Pelaksan (U7)	0.115	0.05	Korelasi Sedang
14	Prosedur (U2)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.166	0.05	Korelasi Lemah
15	Prosedur (U2)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.084	0.05	Ktidak bermakna
16	Waktu Pelayanan (U3)	Biaya dan Tarif (U4)	0.309	0.05	Korelasi Sedang
17	Waktu Pelayanan (U3)	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	0.241	0.05	Korelasi Lemah
18	Waktu Pelayanan (U3)	Kompetensi Pelaksana (U6)	0.226	0.05	Korelasi Lemah
19	Waktu Pelayanan (U3)	Perilaku Pelaksan (U7)	0.183	0.05	Tidak Bermakna
20	Waktu Pelayanan (U3)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.341	0.05	Korelasi Sedang



21	Waktu Pelayanan (U3)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.197	0.05	Korelasi lemah
22	Biaya dan Tarif (U4)	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	0.083	0.05	Tidak bermakna
23	Biaya dan Tarif (U4)	Kompetensi Pelaksana (U6)	0.212	0.05	Korelasi sedang
24	Biaya dan Tarif (U4)	Perilaku Pelaksan (U7)	0.107	0.05	Korelasi lemah
25	Biaya dan Tarif (U4)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.017	0.05	Tidak bermakna
26	Biaya dan Tarif (U4)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.126	0.05	Korelasi lemah
27	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	0.400	0.05	Korelasi Sedang
28	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	Perilaku Pelaksan (U7)	0.179	0.05	Korelasi Lemah
29	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.438	0.05	Koorelasi sedang
30	Produk Spesifikasi Jenis (U5)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.192	0.05	Korelasi Lemah
31	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Pelaksan (U7)	0.372	0.05	Korelasi sedang
32	Kompetensi Pelaksana (U6)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.229	0.05	Korelasi Lemah
33	Kompetensi Pelaksana (U6)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.289	0.05	Korelasi Lemah
34	Perilaku Pelaksan (U7)	Penanganan Pengaduan (U8)	0.446	0.05	Korelasi bermakna
35	Perilaku Pelaksan (U7)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.263	0.05	Korelasi Sedang
36	Penanganan Pengaduan (U8)	Sarana dan Prasarana (U9)	0.381	0.05	Korelasi sedang



Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa analisa bivariate yang bermakna korelasi positif sedang yakni:

1. Terdapat hubungan yang bermakna ($0,00 > 0,05$) antara unsur kesesuaian persyaratan dengan kemudahan prosedur. Nilai korelasi Pearson (r) sebesar 0,550 menunjukkan semakin meningkatnya unsur kesesuaian persyaratan maka akan meningkat pula kemudahan prosedur pelayanan dengan kekuatan korelasi yang sedang
2. Terdapat hubungan yang bermakna ($0,00 > 0,05$) antara unsur Prosedur dengan waktu pelayanan Nilai korelasi Pearson (r) sebesar 0,362 menunjukkan semakin meningkatnya unsur prosedur maka akan meningkat pula waktu pelayanan dengan kekuatan korelasi yang sedang
3. Terdapat hubungan yang bermakna ($0,00 > 0,05$) antara unsur produk spesifikasi jenis dengan Kompetensi Pelaksana. Nilai korelasi Pearson (r) sebesar 0,400 menunjukkan semakin meningkatnya unsur produk spesifikasi jenis maka akan meningkat pula Kompetensi pelaksana dengan kekuatan korelasi yang sedang
4. Terdapat hubungan yang bermakna ($0,00 > 0,05$) antara unsur produk spesifikasi jenis dengan Penanganan Pengaduan. Nilai korelasi Pearson (r) sebesar 0.372 menunjukkan semakin meningkatnya unsur produk spesifikasi jenis maka akan meningkat pula penanganan pengaduan dengan kekuatan korelasi yang sedang
5. Terdapat hubungan yang bermakna ($0,00 > 0,05$) antara unsur Perilaku pelaksan dengan penanganan pengaduan. Nilai korelasi Pearson (r) sebesar 0.446 menunjukkan semakin meningkatnya unsur Perilaku pelaksan maka akan meningkat pula unsur penanganan pengaduan dengan kekuatan korelasi yang sedang
6. Terdapat hubungan yang bermakna ($0,00 > 0,05$) antara penanganan pengaduan dengan sarana dan prasarana. Nilai korelasi Pearson (r) sebesar 0.381 menunjukkan semakin meningkatnya unsur penanganan pengaduan maka akan meningkat pula sarana dan prasaran dengan kekuatan korelasi yang sedang



BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan Hasil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan

Berdasarkan hasil survey pada kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Balikpapan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut

1. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu rata-rata sebesar 3.58 dengan indeks kepuasan sebesar **89.71** sehingga masuk kategori "**Sangat Bagus**".
2. Survey di lakukan terhadap 200 responden yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan. Dan sebagian responden yang paling banyak mengisi kuesioner adalah masyarakat dengan pendidikan terakhir SMA dengan persentase 19,5% dari total responden yang melakukan pengurusan surat izin.
3. Unsur Biaya dan Tarif merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur jenis Biaya dan Tarif sebesar **3.69** dengan Index kepuasan sebesar **92.12** sehingga masuk kategori "**Sangat Bagus**". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survey. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan sehingga sangat penting untuk dipertahankan
4. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan dengan persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah:
 1. produk
 2. penanganan pengaduan



5. Atribut Kepuasan yang menjadi keunggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/ persepsi tinggi dan harapan tinggi adalah:

1. Syarat dan Ketentuan
2. Prosedur
3. Biaya/ Tarif
5. Kompetensi Pelaksana
6. Sarana dan prasarana
7. Waktu Penyelesaian

4.2 Saran Dan Rekomendasi Hasil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Saran dan Rekomendasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP di Kota Balikpapan adalah :

1. Memperbaiki system pengaduan secara Online atau berbasis Aplikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dimanapun berada setelah mendapatkan hasil pelayanan dan jangka waktu penyelesaian Izin yang diajukan oleh masyarakat
2. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian layanan perizinan untuk menyesuaikan karakteristik mayoritas pemohon izin dengan tingkat pendidikan sarjana/sederajat yang dianggap sudah terbiasa dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
3. Memberikan pelatihan/training yang bisa memperbaiki perilaku petugas misalnya dengan pelatihan service excellent, Pelatihan mengontrol emosi, dan sejenisnya. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat
4. Memberikan standar pelayanan pada setiap Sektor Perizinan untuk mengupayakan agar tingkat kualitas pelayanan setiap Sektor Perizinan tidak berbeda terlalu jauh bahkan lebih baik dari sebelumnya
5. Menginformasikan atau mengimplementasikan persyaratan terupdate , baik dokumen maupun jenis persyaratan lainnya dengan cara berbasis teknologi pada website DPMPTSP, sehingga dapat diakses seluruh publik dalam pengajuan perizinan




6. Memprioritaskan kecepatan dalam memproses layanan perizinan mengingat mayoritas pemohon izin berprofesi sebagai Pegawai swasta yang memerlukan legalisasi dalam usaha mereka dan produk perizinan menjadi modal kerja mereka;
7. Meningkatkan dan mempertahankan lebih baik lagi untuk kinerja unsur pelayanan Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan karena selalu mendapat penilaian Kurang baik. Diperlukan evaluasi setiap satuan waktu tertentu dan dimonitor langkah-langkah perbaikannya, misalnya dengan menyederhanakan persyaratan, menyusun ulang Standar Operasional dan Prosedur, menambah kapasitas pengelola perizinan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memproses perizinan
Selain itu unsur pelayanan Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan perlu mendapat perhatian yang serius mengingat meski mendapat penilaian Baik tetapi intervalnya dengan ambang batas penilaian Kurang Baik tidak terlalu besar. Bila lengah sedikit saja berpotensi mendapat penilaian Kurang Baik. Oleh karena itu bukan hanya penyediaan sarana pengaduan dan informasi yang lengkap namun yang lebih penting adalah rasa keingintahuan para pemohon izin terkait progres permohonan izinnya bisa terpuaskan
8. Mempertahankan Kebersihan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana, hal tersebut dapat menambahkan jumlah kursi antrian, atau tempat khusus bagi penyandang disabilitas yang mengajukan permohonan perizinan, dengan adanya fasilitas yang lebih baik maka masyarakat akan lebih nyaman dan aman dalam berkunjung di kantor DPMPTSP



Lampiran

1.kuesioner



SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2023

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudar/i yang kami hormati, PT. SINAR BORNEO MANDIRI merupakan perusahaan yang ditunjuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan dalam melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di bagian pelayanan baik berbasis Online maupun Offline. Tujuan riset ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat dengan system Offline (Tatap muka) dan Online (via Website, Phone, Email dan perangkat elektronik sejenisnya), dikarenakan sudah memasuki masa endemic namun kami tetap menyesuaikan dan mentaati aturan sesuai Protokol Kesehatan

DATA SURVEYOR

Nama : _____
Perusahaan : _____
Jabatan : _____
Tgl Interview : _____ Waktu : _____
Sistem Survey : 1. Wawancara (Tatap Muka) 2. Online (Phone / Link)

<p>A PELAYANAN OSS</p> <p>1 Sektor Kesehatan Perdagangan Besar Alat Laboratorium, Alat Farmasi Dan Kedokteran Untuk Manusia (KBLI 46691) <input type="checkbox"/></p> <p>2 Sektor Perdagangan Perdagangan Besar Berbagai Macam Barang (KBLI 46900) <input type="checkbox"/></p> <p>3 Sektor Industri Industri Produk Roti Dan Kue (KBLI 10710) <input type="checkbox"/></p> <p>4 Sektor Pariwisata Rumah/Warung Makan (KBLI 56102) <input type="checkbox"/></p> <p>5 Sektor Ketenagakerjaan Penyedia SDM dan Manajemen (KBLI 78300) <input type="checkbox"/></p>	<p>6 Sektor Perhubungan Angkutan Bermotor untuk Barang Umum (KBLI 49431) <input type="checkbox"/></p> <p>7 Sektor Konstruksi Konstruksi Gedung Lainnya (KBLI 41019) <input type="checkbox"/></p> <p>B PELAYANAN NON OSS</p> <p>1 Perizinan Bangunan Gedung <input type="checkbox"/></p> <p>2 Reklame <input type="checkbox"/></p> <p>3 Surat Izin Praktek Dokter <input type="checkbox"/></p>
--	---

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden : _____
No. HP/Tip : _____
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan : _____
Pekerjaan : _____

1



Berikan tanda (x) pada kotak jawaban yang tersedia sebagai penilaian bapak / Ibu, dengan skor sebagai berikut

Keterangan :

Sekala 1 ☹️	Sekala 2 😐	Sekala 3 😊	Sekala 4 😄
Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

URAIAN		SB	B	C	KB
1	Syarat dan Ketentuan Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dan ketentuan pelayanan perijinan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanannya				
3	Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan dan kecepatan penyelesaian pada pelayanan perijinan				
4	Biaya dan Tarif Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya dan tarif dalam mengurus untuk mendapatkan perijinan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang produk yang diberikan oleh petugas pelayanan dengan ketentuan yang berlaku				
6	Kompetensi Sistem dan Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
7	Perilaku dan Makkumat Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan (sikap) petugas dalam memberikan pelayanan				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat saudara tentang penerimaan pengaduan, saran dan masukan di pelayanan ini				
9	Kualitas Sarana dan Peralana Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan pada perijinan ini				

A.2. SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN

(Tuliskan keluhan maupun saran yang ingin disampaikan masyarakat/responden)

1. KELUHAN YANG DIALAMI MASYARAKAT / RESPONDEN SELAMA MENDAPATKAN PELAYANAN
(Misal : Fasilitas, Kenyamanan, Keamanan dan Kebersihan, dll)

2. SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN DALAM RANGKA PERBAIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT



2.Hasil Olah Data SKM

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	3	3	2	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	3	4	3	4
12	3	2	2	3	3	3	2	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
75	4	4	4	4	3	3	4	4	3
80	4	4	4	3	3	3	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3	3
82	4	4	3	4	3	4	4	2	4
83	2	2	3	4	2	4	3	2	4
84	4	4	4	4	4	3	4	3	3
85	4	4	4	4	2	3	2	2	4
86	4	4	3	4	4	3	3	3	3
87	4	4	4	4	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	2	2	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	3	3	4	3	3
95	4	4	4	4	2	2	3	2	4
96	4	3	3	3	4	4	4	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3
99	4	4	3	4	4	4	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4



	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	3	3	4	3	4	4	4
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	3	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	3	4	4	3	4	4
186	4	4	4	4	3	4	4	4	4
187	4	4	4	4	3	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	3	3	4
189	4	4	4	2	4	4	4	4	4
190	4	4	3	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	3	4	4
192	4	4	4	2	4	3	3	4	4
193	4	4	3	4	3	1	4	4	4
194	4	3	4	3	4	4	4	4	4
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	3	4	4	4
197	3	4	1	4	4	4	2	1	4
198	4	2	2	3	4	2	4	4	4
199	3	4	4	4	3	4	4	3	3
200	3	4	4	4	3	3	4	4	3

Statistics

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
N	Valid	200	200	200	200	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.63	3.61	3.62	3.69	3.50	3.55	3.60	3.47	3.68
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

196	4	4	4	4	4	3	4	4	4
197	3	4	1	4	4	4	2	1	4
198	4	2	2	3	4	2	4	4	4
199	3	4	4	4	3	4	4	3	3
200	3	4	4	4	3	3	4	4	3
Jumlah	725	721	723	737	700	709	719	694	736
Rata-Rata	3.625	3.605	3.62	3.69	3.50	3.545	3.595	3.47	3.68
jumlah	808.00								
Nilai IKM	89.78								

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

