

LAPORAN SURVEI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TAHUN 2025



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
KALIMANTAN TENGAH

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas perkenanNya Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat ,ini telah kami selesaikan.

Salah satu indikator keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Komitmen dan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (DPMPTSP) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik, dalam hal ini masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Kotawaringin Barat, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya, semoga Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pangkalan Bun, Mei 2025

PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT,



Drs.EDY RAHMAN

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 196512250199303 1 009

~

BAB I

Kuisisioner survey



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Sutan Syahrir No. 2 B Pangkalan Bun – Kalimantan Tengah 74112

Telpon (0532) 28064 / Fax (0532) 23057

Website : simdpmpstsp.kotawaringinbaratkab.go.id Email : dpmptspkobar@gmail.com

KUESIONER SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
NAMA				
NOMOR TELEPON				
EMAIL				
IZIN YANG DIURUS				
PENDIDIKAN	1. SD	3.SMA/SMK	5. S1	
TERAKHIR	2. SMP	4.DIPLOMA I,II,III	6. S2	
PEKERJAAN	1. PNS	3. TNI/ POLRI	5. LAINNYA	
	2.SWASTA	4. WIRAUSAHA		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ reponden)

1.Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	5.Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan a. Mahal b. Murah c. Cukup Murah d. Gratis	1 2 3 4
2.Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	6.Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3.Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan a. Tidak cepat	1	7.Petugas pelayanan/ sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan	1 2

b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	1 2 3 4
a. Tidak cepat	3
b. Kurang cepat	4
c. Cepat	
d. Sangat cepat	

a. Tidak Cepat	3
b. Kurang Cepat	4
c. Cepat	
d. Sangat Cepat	
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	1 2 3 4
a. Tidak ada	3
b. Ada tetapi tidak berfungsi	4
c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Dikelola dengan baik	

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Target populasi

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini diterapkan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat dengan berdasar kan kuantitas dengan menyebarkan kuesioner ditahun 2024 bagi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kotawaringin Barat. Kuisioner yang di dapatkan berjumlah 117 (*Seratus Tujuh Belas*) orang ,Seluruh kuisioner didapatkan dari pengguna layanan yang telah selesai mendapatkan produk perizinan. Berdasarkan metode perhitungan table *Morgan dan Krejcie* dengan tingkat Confidence 95%. Apabila jumlah kuisioner (*Populasi*) kurang dari 90 orang maka *sampel* yang didapatkan dipakai seluruhnya.

B. Penentuan Sampel

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat Menentukan sampel untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini berdasarkan pada masyarakat yang telah menerima layanan perizinan dan telah merasakan keadaan dan situasi di DPMPTSP Kabupaten Kota waringin Barat, Setelah dilakukan Survey akhirnya dilakukan perhitungan maka Dan didapatkan nilai dari survey tersebut yaitu **93.46**

C. Metode Analisis

Metode Analisis yang dilakukan untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan dari setiap pernyataan dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa responden / masyarakat pengguna layanan semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik. Penilaian yang diberikan dari nilai terendah 1 sampai nilai tertinggi 4.

D. Metode Pencacahan

Metode pencacahan memuat skala Likers

Pengolahan data yang dilakukan dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini akan menyajikan beberapa output diantaranya meliputi:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat.

2. Nilai Rata-Rata (NRR)

Yaitu nilai rata-rata dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

memperoleh nilai SKM unit pelayanan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 hingga 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 0.125$$

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A Analisis hasil Survey

Analisis hasil survey ini dilakukan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan hasil survey yang didapat yaitu berdasarkan tabel:

TABEL SURVEY PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP

NO	NAMA	NOMOR TELPON	EMAIL	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	jmlh
1	EKO YULLANTO	085250072666	delysiamaulana02@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	31
2	DALIMAN	085651078970	nuranisahh1254@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4	29
3	SITI ZUBAIDAH	085828281257	septyanfaras@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	SARIYANTO	085705866635	thirafa607@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4	30
5	Lisya Muhammad Nur	085747463636	Lisyamuhammadnur36@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4	31
6	Mustika antik wibawa	082255109597	m.antik.wibawa@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	31
7	RIZKA AULIYANTI	085752985272	rizkaalynt@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	31
8	NUR HIDAYATI	085753107825	bpkshbady@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4	29
9	Nurul Hasanah	082351889979	Vivoapung@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3	31
10	NIA PUSPAWATI NINGSIH	081362104270	niawatipuspa@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4	30
11	Mardiyanti	085705692257	y21003414@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4	31
12	Dewi Tyas Palupi	081345150442	dewityaspp@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	31
13	Ema Wahyuningsih	082253527308	umkmemawah@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	31
14	Weni NOR Handayani	085332790028	hanwenihan@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4	29
15	Hujairi	082251911359	azrielppbun15@fmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3	31
16	Rendi	085251857002	rendiindit42@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4	30
17	Mawardi	085348564333	putriapriyantisari7491@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4	31
18	Rahmadi	085390326080	madkarut39@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4	30
19	Ndari Suratin Pramita Rasdi	082255228123	ndari.s.p.r@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3	31
20	Sukaisih	082358210943	damaimuhamni@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4	30

79	DEDI HERMANTO	082353124954	dedi.hermanto140780@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	SYAIFULLAH	082154709655	jordamendawai@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	KUS YANTI	085252834861	Kusyaniti2600@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	SISKA PRAMITA52@gmail.com	082254875046	Siskapramita52@gmail.com	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
83	IMAM BUKHORI	085246180356	Ddyalf4@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	HADI SISWANTO	081283639428	Anistiawati8@gmail.com	2	2	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	23
85	SITI KHOTIMAH	087756263633	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	ABDUL KHOLIK	085849554172	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	30
87	UTIN SITI AULIA R.Y	085248585813	auliaalfisyifa@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	ANIF ROSEKHAN	082156397417	Anifanifarua49@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	EKO WAHYUDO	081345154188	Ekowahyuda@gmail.com	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	20
90	SITI RUSMAYA	081346392720	mayasari@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	MARLI YATNA	082149912060	Marliatna737@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	DWI ASTUTI	081345154431	Dwiea078@gmail.com	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	27
93	NURUL YULIATI	081351478585	nuyuliat@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	LAILY	081226741432	Systerzahra202@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	IMAM ARI SUEB	081345010171	Imamaria484@gmail.com	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	20
96	EVY SUCENOX	087786142865	Ebysidom12@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	EMIVATI	085247127752	Raffasyaa271@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	ALVIO SUHANA	0895601528200	Alviosuhang777	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
99	M.RYAN VALENTINO	085332789878	Ryanvelentino11@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	NUNUK MARYANI	082255639675	Nunuk inayati@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
101	SITI AMINAH	085753165493	Okisetiawati97@gmail.com	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	22
102	NOPIANSYAH	085280193028	Niyan674@gmail.com	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28
103	TITIK TUGASNOWIATI	082155815884	titikyugasnowati@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
104	KARDILA DEWI	0822544448667	Prealms65@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
105	RAHMAWATI	081521791535	Nitay7110@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
106	DIANA WINDU H	089530643094	Dianawindu95@gmail.com	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	23
107	SITI NURIAH	081528996725	Sitinuriah743@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
108	NOVITASARI	085654757212	Litaadit34@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
109	FAUZIA SUTRISNO	081233034851	iranapbun@gmail.com	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	26

110	DODI APRIANTO	085787627003	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
111	VINA NURA	082352788952	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
112	UTIN RITA WASIH	082155906584	uinitawasih@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
113	UTIN SUSILAWATI	082253888088	Sayaaksal945@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
114	FAROUQ HIDAYAT	08227649778	Faroug07@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
115	HELENA OKAVIANI	081256743212	Helena.samosir92@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
116	DARMADI	085246655539	Darmadiindo12@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
117	FATMAWATI	085752380051	Fw332042@gmail.com	2	2	3	2	2	3	3	3	2	19
				432	431	447	430	441	435	444	439	3506	

Data dukung lainnya

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
DPMPSTP KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT 2025**

No	Nama	No. Telp	Email	NILAI UNSUR PELAYANAN							
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	EKO YULIANTO	085250072666	delysiamaulana02@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
2	DALIMAN	085651078970	nuranisahh1254@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4
3	SITI ZUBAIDAH	085828281257	septyanfaras@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
4	SARIYANTO	085705866635	thirrafa607@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
5	Lisya Muhammad Nur	085747463636	lisyamuhammadnur36@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
6	Mustika antik wibawa	082255109597	m.antik.wibawa@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
7	RIZKA AULIYANTI	085752985272	rizkaalynt@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
8	NUR HIDAYATI	085753107825	bpsahbady@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4
9	Nurul Hasanah	082351889979	Vivoapung@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
10	NIA PUSPAWATI NINGSIH	081362104270	niawatipuspa@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
11	Mardiyanti	085705692257	y21003414@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
12	Dewi Tyas Palupi	081345150442	dewityaspp@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
13	Ema Wahyuningsih	082253527308	umkmemawah@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
14	Weni NOR Handayani	085332790028	hanwenihan@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4
15	Hujairi	082251911359	azlieppbun15@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
16	Rendi	085251857002	rendiindit042@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
17	Mawardi	085348564333	putriapriyantisari7491@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
18	Rahmadi	085390326080	madikarut39@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4
19	Ndari Suratin P. R.	082255228123	ndari.s.p.r@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
20	Sukasih	082358210943	damaimuhamni@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
21	Umi Kalsum	082170180437	solehMaratussholehah@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
22	Ruswati	085828260207	yaminmuhamad219@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Suciati	085247129052	S09003584@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
24	Mistiyah	082151761929	neyzaimuhibbatun@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
25	SITI RUPITA	082242726867	arnilawati29@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
26	VIKA HARDIANTI	0895338591740	vikahardianti2@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
27	SURYADI	085390540074	zahwacila032@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
28	KHOTIMAH	085349693443	khotimahtimah434@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
29	RUJIAH	082154297773	akunrexe197@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
30	Ndari Suratin Pramita Rasdi	082255228123	ndari.s.p.r@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
31	Mistiyah	082150761929	robby.borneokobar@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Hady Prayogo	082256545935	masday1020@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	3
33	Yulianto	087720158591	y6738113@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
34	Ayu Fitriana Puspita Sari	085651925519	atuf82461@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
35	April Marleni	081250841902	aprilmarleni90@gmail.com	4	3	3	4	4	4	4	4
36	Roudotul Mufarrotiah	085822387818	azzahraj869@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
37	Deka	081545623866	kerenoppo142@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
38	Mifta Nurhassanah	08980122415	miftanurhassanah08@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4
39	Mutakim	081345109375	dimassvivo321@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
40	ASMURIYATI	082157358688	widhyawijaya7@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
41	ROSNI MUTI	081350006416	rosni.mutia@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
42	Ajub Tjahja Setiawan	0895392217447	ajubvw@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
43	HASANAH	081549008066	terbaruoppo35@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
44	SEMI WIDARTI	085348471704	darty.habi@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4
45	MARSIDAH	085828416428	hsannmuhammad@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
46	NURDIN	081445840091	opangkalanbun72@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
47	Amin Nurohmatul Janah	081351879383	matuljannah28@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
48	Mas Niam	081256158387	pamanpentol374@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
49	RAHMAD	085251306004	ramaa6506@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
50	UTIN INDAR WASIH	085821997084	utinindarwasih@gmail.com	3	4	4	4	4	3	3	4
51	HARDIANSYAH	085245390190	munawarohmeina@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
52	MUHAMAD ANDRIANUS A	08388360528	andriansandikalbar@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
53	RAHMAD	085251306004	ramaa6506@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
54	Sulastri	0852525263654	ahfliuhdiu@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4
55	Kuwati	085465851235	tasyawidyanap@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
56	Sri Nuryani	085252940906	srinoryani2@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4

57	Sri Kasiyati	085387810021	srikasiyati175@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
58	Wahyu Setyo Rini	081319576628	riniyuram@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Polimon	081255137446	poliman1891965@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
60	Novi Nur Indah Sari	08524548678	nnovi5645@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
61	Sumini	085167351971	ws82680@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
62	Ade Qorina Tri Utami	087710341925	adeqorina5@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
63	Yuni Seriani	082354688896	yuniseriani@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
64	DANIS NURHIDAYANTI	082338093949	danis.nurhidayanti@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
65	HARMIN KALI ADA	08115211387	hermin.ada@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
66	GAJALI RAHMAN	081251274759	gajali10162@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
67	SURIANI	089534204112	dewipertiwi12@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
68	ERNI PURWATI	081352754085	ernipurwanti.ep97@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
69	JULIA ADI SUSANTI	085754162669	juliaadisusanti099@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
70	HASANUDDIN NUR	082351099030	nurhasanuddin414@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
71	RIMA JUNIYATI	082255099939	rimajunee19@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
72	ANGGUN PRATIWI	089530933718	anggunpratiwi@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
73	amanah	081226892400	amanahnur22@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
74	HENDRA LASMANA	082323522220	irmawantili@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
75	SUSILO HANAFI	081253259674	susilohanafiyt@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
76	MASRIYAH	085651924536	anakbungsuam@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
77	SATRIALIN	081250583338	satrialin.ze@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
78	SELI PRESILIA	082254777486	presiliaseli298@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
79	DEDI HERMANTO	082353124954	dedi.hermanto140780@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
80	SYAIFULLAH	082154709655	jordamendawai@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
81	KUS YANTI	085252834861	Kusyanti2600@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
82	SISKA PRAMITAS	082254875046	Siskapramita52@gmail.com	4	4	4	3	3	3	3	3
83	IMAM BUKHORI	085246180356	Ddyalfa4@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
84	HADI SISWNTO	081283639428	Anistiawati8@gmail.com	2	2	4	3	1	3	4	4
85	SITI KHOTIMAH	087756263633	-	4	4	4	4	4	4	4	4
86	ABDUL KHOLIK	085849554172	-	4	4	4	4	4	4	3	3
87	UTIM SITI AULIA R.Y	085248585813	auliaalfisyifa@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
88	ANIF ROSEKHAN	082156397417	Anifanifbaru49@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
89	EKO WAHYUDO	081345154188	Ekowahyuda@gmail.com	2	2	3	3	2	3	2	3
90	SITI RUMAYA	081346392720	mayasari@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
91	MARLI YATNA	082149912060	Marliatna737@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
92	DWI ASTUTI	081345154431	Dwiea078@gmail.com	2	4	4	3	3	4	3	4
93	NURUL YULIATI	081351478585	nuyuliaty@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
94	LAILY	081226741432	Systerzahra202@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
95	IMAM ARI SUEB	081345010171	Imamari484@gmail.com	2	3	3	2	2	3	3	2
96	EVY SUCENOX	087786142865	Ebystdom12@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
97	EMİYATI	085247127752	Raffasyaa271@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
98	ALVIO SUHANA	0895601528200	Alviosuhang777	2	2	2	2	2	2	2	2
99	M. RYAN VALENTINO	085332789878	Ryanvalentino11@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
100	NUNUK MARYANI	082255639675	Nunuk inayati@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3
101	SITI AMINAH	085753165493	Oki setiawati97@gmail.com	2	3	3	3	2	3	3	3
102	NOPIANSYAH	085280193028	Niyan674@gmail.com	3	4	3	3	3	4	4	4
103	TITIK TUGASNOWIATI	082155815884	titikyugasnowati@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
104	KARDILA DEWI	0822544448667	Prealms65@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
105	RAHMAWATI	081521791535	Nitay7110@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
106	DIANA WINDU H	089530643094	Dianawindu95@gmail.com	4	3	4	3	2	2	2	3
107	SITI NURIAH	081528996725	Sitinuriah743@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
108	NOVITASARI	085654757212	Litaadit34@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
109	FAUZIA SUTRISNO	081233034851	Iranapbun@gmail.com	3	3	3	3	2	3	3	2
110	DODI APRIANTO	085787627003	-	3	3	3	3	3	3	3	3
111	VINA NUR A	082352788952	-	3	3	3	3	3	3	3	3
112	UTIN RITA WASIH	082155906584	utinritawasih@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
113	UTIN SUSILAWATI	082253888088	Sayaaksal945@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3
114	FARQ HIDAYAT	08227649778	Faroug07@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
115	HELENA OKAVIANI	081256743212	Helena.samosir92@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3
116	DARMADI	085246655539	Darmadilindo12@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
117	FATMAWATI	085752380051	Fw332042@gmail.com	2	2	3	2	2	3	3	2
SNilai											
/Unsur				432	431	447	430	441	435	444	439
NRR /											
Unsur				3.692	3.684	3.821	3.675	3.769	3.718	3.795	3.752

NRR tertbg/ unsur				0.462	0.460	0.478	0.459	0.471	0.465	0.474	0.469	*)
												3.738
												**) 93.456

Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN
- U1 s.d. U8	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Informasi Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Persyaratan
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Prosedur
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Tarif/Biaya
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Jangka waktu
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Sarana Prasarana
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Sistem Pelayanan
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,125	U8	Layanan Konsultasi
NILAI SURVEY UNIT PELAYANAN :			93.46	

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

Dapat disimpulkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu sesuai dengan hasil survey nilai terendah ada pada Tarif Biaya , kebanyakan perizinan di DPMPTSP sudah tidak ada tarif biaya hanya ada beberapa yaitu diantaranya IMB / PBG itupun sudah sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah ditetapkan .

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Setelah diketahui hasil Survei Nilai yang terendah sampai yang tertinggi adalah :

1. U4 yaitu Tarif biaya
2. U2 yaitu Persyaratan pelayanan yang di informasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
3. U1 yaitu Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia media elektronik maupun non elektronik
4. U6 yaitu Sarana dan Prasarana dalam proses pelayanan DPMPTSP masih dalam tahap berbenah sambil menunggu anggaran yang tersedia dalam proses Pembangunan sarana dan prasarana
5. U8 yaitu Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan / diakses beberapa sarana tersedia yaitu diantaranya kotak pengaduan ,WA , Aplikasi SP4N Lapor , Email , Website dan Telpon
6. U5 Yaitu Jangka Waktu telah tersedia distandar pelayanan perizinan DPMPTSP
7. U7 yaitu Sistem Pelayanan
8. U8 yaitu Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan

Nilai paling terendah adalah Tarif biaya yang disediakan unit layanan padahal kebanyakan izin sudah tidak ada biayanya kebanyakan Masyarakat tidak paham dan tahu dalam pengisian sehingga Sebagian asal dalam pengisian. Tarif biaya hanya dikenakan pada izin IMB / PBG.

Nilai terendah kedua yaitu pada Persyaratan Pelayanan ini berkaitan dengan dinas teknis terkait dan DPMPSTSP terus berkoordinasi serta melaksanakan evaluasi dengan dinas terkait agar dapat mempermudah dari segi persyaratan

Nilai terendah ke tiga yaitu pada informasi pelayanan , telah kami lakukan melalui sosialisasi ke kecamatan dan melalui website tetapi mungkin Masyarakat kebanyakan masih belum mengetahui informasi tersebut dan akan tetap kami lakukan ditahun ini melalui sosialisasi ke kecamatan dan adanya media banner

BAB IV DATA SURVEI

A, DATA RESPINDEN

TABEL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA DPMPTSP KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

NO	NAMA	NOMOR TELPON	EMAIL
1	EKO YULIANTO	085250072666	delysiamaulana02@gmail.com
2	DALIMAN	085651078970	nuranisahh1254@gmail.com
3	SITI ZUBAIDAH	085828281257	septyanfaras@gmail.com
4	SARIYANTO	085705866635	thirrafa607@gmail.com
5	Lisya Muhammad Nur	085747463636	Lisyamuhammadnur36@gmail.com
6	Mustika antik wibawa	082255109597	m.antik.wibawa@gmail.com
7	RIZKA AULIYANTI	085752985272	rizkaalynt@gmail.com
8	NUR HIDAYATI	085753107825	bpksahbady@gmail.com
9	Nurul Hasanah	082351889979	Vivoapung@gmail.com
10	NIA PUSPAWATI NINGSIH	081362104270	niawatipuspa@gmail.com
11	Mardiyanti	085705692257	y21003414@gmail.com
12	Dewi Tyas Palupi	081345150442	dewityaspp@gmail.com
13	Ema Wahyuningsih	082253527308	umkmemawah@gmail.com
14	Weni NOr Handayani	085332790028	hanwenihan@gmail.com
15	Hujairi	082251911359	azrielppbun15@gmail.com
16	Rendi	085251857002	rendiindit042@gmail.com
17	Mawardi	085348564333	putriapriyantisari7491@gmail.com
18	Rahmadi	085390326080	madikarut39@gmail.com
19	Ndari Suratin Pramita Rasdi	082255228123	ndari.s.p.r@gmail.com
20	Sukaisih	082358210943	damaimuharni@gmail.com
21	Umi Kalsum	082170180437	solehMaratussholehah@gmail.com
22	Ruswati	085828260207	yaminmuhamad219@gmail.com
23	Suciati	085247129052	S09003584@gmail.com
24	Mistiyah	082151761929	neyzaimuhibbatun@gmail.com
25	SITI RUPITA	082242726867	arnilawati29@gmail.com
26	VIKA HARDIANTI	0895338591740	vikahardianti2@gmail.com
27	SURYADI	085390540074	zahwacila032@gmail.com
28	KHOTIMAH	85349693443	khotimahtimah434@gmail.com
29	RUJIAH	082154297773	akunrexel97@gmail.com
30	Ndari Suratin Pramita Rasdi	082255228123	ndari.s.p.r@gmail.com
31	Mistiyah	082150761929	robby.borneokobar@gmail.com
32	Hady Prayogo	082256545935	masday1020@gmail.com
33	Yulianto	087720158591	y6738113@gmail.com
34	Ayu Fitriana Puspita Sari	085651925519	atuf82461@gmail.com
35	April Marleni	081250841902	aprilmarleni90@gmail.com
36	Roudotul Mufarrothiah	085822387818	azzahraj869@gmail.com
37	Deka	081545623866	kerenoppo142@gmail.com

38	Mifta Nurhassanah	08980122415	miftanurhassanah08@gmail.com
39	Mutakim	081345109375	dimassvivo321@gmail.com
40	ASMURIYATI	82157358688	widhyawijaya7@gmail.com
41	ROSNI MUTI	081350006416	rosni.mutia@gmail.com
42	Ajub Tjahja Setiawan	0895392217447	ajubvw@gmail.com
43	HASANAH	081549008066	terbaruoppo35@gmail.com
44	SEMI WIDARTI	085348471704	darty.habi@gmail.com
45	MARSIDAH	085828416428	hsannmuhammad@gmail.com
46	NURDIN	081445840091	opangkalanbun72@gmail.com
47	Amin Nurohmatul Janah	081351879383	matuljannah28@gmail.com
48	Mas Niam	081256158387	pamanpentol374@gmail.com
49	RAHMAD	085251306004	ramaa6506@gmail.com
50	UTIN INDAR WASIH	085821997084	utinindarwasih@gmail.com
51	HARDIANSYAH	085245390190	munawarohmeina@gmail.com
52	MUHAMAD ANDRIANUS ALISANDI	08388360528	andriansalisandikalbar@gmail.com
53	RAHMAD	085251306004	ramaa6506@gmail.com
54	Sulastri	08525252636548	ahfliuhdiu@gmail.com
55	Kuwati	085465851235	tasyawidyanap@gmail.com
56	Sri Nuryani	085252940906	srinoryani2@gmail.com
57	Sri Kasiyati	085387810021	srikasiyatiy175@gmail.com
58	Wahyu Setyo Rini	081319576628	riniayuram@gmail.com
59	Polimon	081255137446	poliman1891965@gmail.com
60	Novi Nur Indah Sari	08524548678	nnovi5645@gmail.com
61	Sumini	085167351971	ws82680@gmail.com
62	Ade Qorina Tri Utami	087710341925	adeqorina5@gmail.com
63	Yuni Seriani	082354688896	yuniseriani@gmail.com
64	DANIS NURHIDAYANTI	082338093949	danis.nurhidayanti@gmail.com
65	HARMIN KALI ADA	08115211387	hermin.ada@gmail.com
66	GAJALI RAHMAN	081251274759	gajali10162@gmail.com
67	SURIANI	089534204112	dewiipertiwii12@gmail.com
68	ERNI PURWATI	081352754085	ernipurwanti.ep97@gmail.com
69	JULIA ADI SUSANTI	85754162669	juliaadisusanti099@gmail.com
70	HASANUDDIN NUR	082351099030	nurhasanuddin414@gmail.com
71	RIMA JUNIYATI	082255099939	rimajunee19@gmail.com
72	ANGGUN PRATIWI	089530933718	anggunpratwii@gmail.com
73	amanah	081226892400	amanahnur22@gmail.com
74	HENDRA LASMANA	82323522220	irmawantilili@gmail.com
75	SUSILO HANAFAI	81253259674	susilohanafiyt@gmail.com
76	MASRIYAH	085651924536	anakbungsuam@gmail.com
77	SATRIALIN	081250583338	satrialin.ze@gmail.com
78	SELI PRESILIA	082254777486	presiliaseli298@gmail.com
79	DEDI HERMANTO	082353124954	dedi.hermanto140780@gmail.com
80	SYAIFULLAH	082154709655	jordamendawai@gmail.com

81	KUS YANTI	085252834861	Kusyantii2600@gmail.com
82	SISKA PRAMITA52@gmail.com	082254875046	Siskapramita52@gmail.com
83	IMAM BUKHORI	085246180356	Ddyalfa4@gmail.com
84	HADI SISWNT0	081283639428	Anistiawati8@gmail.com
85	SITI KHOTIMAH	087756263633	-
86	ABDUL KHOLIK	085849554172	-
87	UTIN SITI AULIA R.Y	085248585813	auliaalfisyifa@gmail.com
88	ANIF ROSEKHAN	082156397417	Anifanifbaru49@gmail.com
89	EKO WAHYUDO	081345154188	Ekowahyuda@gmail.com
90	SITI RUSMAYA	081346392720	mayasari@gmail.com
91	MARLI YATNA	082149912060	Marliatna737@gmail.com
92	DWI ASTUTI	081345154431	Dwica078@gmail.com
93	NURUL YULIATI	081351478585	nuyuliati@gmail.com
94	LAILY	081226741432	Systertzahra202@gmail.com
95	IMAM ARI SUEB	081345010171	Imamari484@gmail.com
96	EVY SUCENOX	087786142865	Ebystdom12@gmail.com
97	EMIYATI	085247127752	Raffasyaa271@gmail.com
98	ALVIO SUHANA	0895601528200	Alviosuhang777
99	M.RYAN VALENTINO	085332789878	Ryanvelentino11@gmail.com
100	NUNUK MARYANI	082255639675	Nunuk inayati@gmail.com
101	SITI AMINAH	085753165493	Oki setiawati97@gmail.com
102	NOPIANSYAH	085280193028	Niyan674@gmail.com
103	TITIK TUGASNOWIATI	082155815884	titikyugasnowati@gmail.com
104	KARDILA DEWI	0822544448667	Prealms65@gmail.com
105	RAHMAWATI	081521791535	Nitay7110@gmail.com
106	DIANA WINDU H	089530643094	Dianawindu95@gmail.com
107	SITI NURIAH	081528996725	Sitinuriah743@gmail.com
108	NOVITASARI	085654757212	Litaadit34@gmail.com
109	FAUZIA SUTRISNO	081233034851	iranapbun@gmail.com
110	DODI APRIANTO	085787627003	-
111	VINA NUR A	082352788952	-
112	UTIN RITA WASIH	082155906584	utinritawasih@gmail.com
113	UTIN SUSILAWATI	082253888088	Sayaaksal945@gmail.com
145	FAROQ HIDAYAT	08227649778	Faroug07@gmail.com
115	HELENA OKAVIANI	081256743212	Helena.samosir92@gmail.com
116	DARMADI	085246655539	Darmadiindo12@gmail.com
117	FATMAWATI	085752380051	Fw332042@gmail.com