

**LAPORAN SKM TAHUN 2025**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I**



**DINAS PERINDUSTRIAN**  
**PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

## KATA PENGANTAR

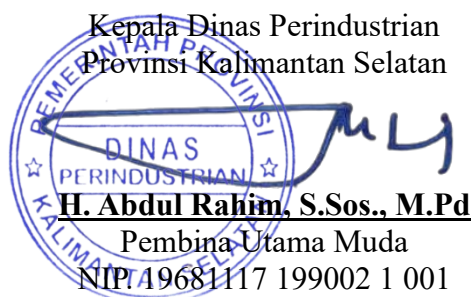
Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2025 Triwulan I dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Banjarbaru, Maret 2025

Kepala Dinas Perindustrian  
Provinsi Kalimantan Selatan



**H. Abdul Rahim, S.Sos., M.Pd**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19681117 199002 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Dasar Hukum ..... 2

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan ..... 2

1.4. Sasaran ..... 2

1.5. Ruang Lingkup ..... 3

1.6. Manfaat..... 4

**BAB II GAMBARAN UMUM ..... 5**

2.1. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur ..... 5

    A. Profil Organisasi..... 5

    B. Sumber Daya Aparatur ..... 15

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 16**

3.1. Metode Survei ..... 16

3.2. Teknik Pengumpulan Data ..... 16

3.3. Variabel Pengukuran SKM ..... 16

3.4. Teknik Analisis Data ..... 17

**BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 18**

4.1. Hasil Pengukuran Pada Unit Pelayanan Dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan ..... 18

4.2. Kesimpulan ..... 20

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengamanatkan agar Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan, serta melayani setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan umum untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Penyelenggara pelayanan publik ini perlu mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh baik oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta oleh semua aparatur, karena pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur dan merupakan jajaran terdepan pada instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang sangat luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan ukuran-ukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan jaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

- Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.4. Sasaran**

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

### 1. Ruang Lingkup Pengumpulan Data

Pada tahapan pengumpulan data dilakukan melalui, penyebaran kuesioner, dan wawancara. Kuesioner diberikan kepada setiap penerima layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan.

### 2. Ruang Lingkup Substansi

Ruang Lingkup substansi meliputi metode perhitungan dan pengolahan hasil kuesioner SKM.

#### 1. Perhitungan Nilai Rata- Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus : bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9 = 0,111$ .

#### 2. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau  $IKM = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$ .

#### 3. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100,00
- b. Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

## **1.6. Manfaat**

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan di Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur**

##### **A. Profil Organisasi**

Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan merupakan Organisasi yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Kalimantan Selatan, dibentuk dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan nomor 047 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Perindustrian, dan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dinas Perindustrian mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan bidang perindustrian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan mempunyai fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis dibidang Perindustrian;
- b) Koordinasi pelaksanaan kebijakan kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri;
- c) Koordinasi pelaksanaan kebijakan pembangunan sumber daya industri;
- d) Koordinasi pelaksanaan kebijakan sarana, prasarana dan pemberdayaan industri;
- e) Pembinaan, pengawasan, dan pengendalian Unit Pelaksana Teknis Daerah;
- f) Pengelolaan kegiatan kesekretariatan; dan
- g) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sedangkan secara Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 sebagai berikut :

##### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan di bidang perindustrian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas mempunyai uraian tugas :

- a. Mengoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengevaluasi perumusan kebijakan teknis di bidang perindustrian;
- b. Mengoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pengembangan kerja sama, pengawasan, dan promosi investasi industri;
- c. Mengoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pengembangan pembangunan sumber daya industri;



- d. Mengoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pengembangan sarana, prasarana, dan pemberdayaan industri;
- e. Membina, mengawasi, dan mengendalikan Unit Pelaksana Teknis Daerah;
- f. Membina, mengawasi, dan mengevaluasi pengelolaan kesekretariatan; dan
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## **2. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas mengoordinasikan, membina, mengatur, dan mengendalikan penyusunan rencana dan program, pengelolaan keuangan dan aset serta menyelenggarakan urusan umum dan administrasi kepegawaian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Koordinasi penyusunan rencana, program, dan anggaran, serta evaluasi dan pelaporan di bidang perindustrian;
- b. Perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang rencana pembangunan industri provinsi serta evaluasi rencana pembangunan industri Kabupaten/Kota;
- c. Koordinasi dan pelaksanaan urusan keuangan Dinas;
- d. Pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi dan tata laksana, hubungan masyarakat, arsip dan dokumentasi, rumah tangga, dan tata usaha;
- e. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Sekretariat membawahi 2 (dua) Sub Bagian, yakni :

### **2.1. Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset**

Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset mempunyai tugas melakukan penyiapan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap rencana, program dan anggaran kegiatan, urusan keuangan dan aset, dan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang rencana pembangunan industri provinsi, serta evaluasi rencana pembangunan industri Kabupaten/Kota.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun program dan rencana kegiatan Dinas;
- b. Menghimpun, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data Dinas;
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan kerja sama penyusunan rencana strategis;
- d. Menyiapkan bahan dan mengevaluasi kegiatan program dan rencana kegiatan;
- e. Menyiapkan bahan dan menyusun sistem informasi Dinas;
- f. Menyiapkan bahan dan melaksanakan kerja sama penyusunan laporan akuntabilitas kinerja Dinas;

- g. Menyiapkan bahan dan menyusun bahan laporan pertanggung jawaban dan laporan keterangan pertanggung jawaban;
- h. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja penyusunan program;
- i. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kegiatan pengelolaan keuangan dan aset;
- j. Menyiapkan bahan dan menyusun petunjuk teknis pengelolaan keuangan;
- k. Menyiapkan bahan dan menyusun petunjuk teknis pengelolaan aset;
- l. Menyiapkan bahan dan melaksanakan kerja sama penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja Dinas;
- m. Menyiapkan bahan, melaksanakan analisis kebutuhan dan menyusun rencana kebutuhan barang unit dan rencana tahunan barang unit;
- n. Menyiapkan bahan dan mengelola penatausahaan dan akuntansi keuangan;
- o. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pengelolaan aset;
- p. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penatausahaan aset;
- q. Menyiapkan bahan dan memproses administrasi pembayaran gaji dan tunjangan;
- r. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja dan pertanggungjawaban keuangan;
- s. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan pengelolaan aset;
- t. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pemeriksaan internal maupun eksternal serta tindak lanjut hasil pemeriksaan; dan
- u. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## **2.2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, organisasi, tata laksana, pelaksanaan hubungan masyarakat dan informasi publik, arsip dan dokumentasi, rumah tangga dan urusan umum serta administrasi kepegawaian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kegiatan pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi dan kearsipan, urusan rumah tangga dan perlengkapan, hubungan masyarakat dan informasi publik, dan urusan tata usaha serta administrasi kepegawaian Dinas;
- b. Menyiapkan bahan dan menyusun petunjuk teknis pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi dan kearsipan, urusan rumah tangga dan perlengkapan, hubungan masyarakat dan informasi publik, dan urusan tata usaha serta kepegawaian;
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pengelolaan surat dan ekspedisi;
- d. Menyiapkan bahan, mengelola arsip, dan dokumentasi;

- e. Menyiapkan bahan, mengelola fasilitas kerumahtanggaan, serta mengendalikan ketertiban dan keamanan lingkungan kantor;
- f. Menyiapkan bahan dan melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat dan informasi publik;
- g. Menyiapkan bahan analisa dan evaluasi efektivitas organisasi dan ketatalaksanaan;
- h. Menyiapkan bahan dan menyusun daftar nominatif dan daftar urut kepangkatan pegawai;
- i. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitasi penilaian kinerja pegawai;
- j. Menyiapkan bahan dan memproses administrasi mutasi kepegawaian;
- k. Menyiapkan bahan dan mengelola dokumen dan data kepegawaian;
- l. Menyiapkan bahan dan mengelola informasi kepegawaian;
- m. Menyiapkan bahan pembinaan pegawai; dan
- n. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

### **3. Bidang Kerjasama, Pengawasan dan Promosi Investasi**

Bidang Kerjasama, Pengawasan dan Promosi Investasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang kerja sama, pengawasan, dan promosi investasi industri.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Kerjasama, Pengawasan dan Promosi Investasi mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang kerja sama serta pelaksanaan administrasi kerja sama;
- b. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang fasilitasi pemberian perizinan bidang industri, pemantauan dan pengawasan kepatuhan usaha, dan pemberian sanksi administratif untuk pelanggaran izin usaha industri besar dan izin usaha kawasan industri yang izinnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah;
- c. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah terkait promosi investasi dan fasilitasi atau insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Bidang membawahi 3 (tiga) Seksi, yakni :

#### **3.1. Seksi Kerjasama**

Seksi Kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang perjanjian kerja sama serta pelaksanaan administrasi kerja sama.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Kerjasama mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan kerja sama industri antar industri, antar Daerah, kemitraan usaha dan internasional;
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan kegiatan fasilitasi kerja sama industri;
- c. Menyusun dan membuat kerangka acuan kerja pelaksanaan kegiatan fasilitasi kerja sama industri;
- d. Menghimpun data dan informasi pelaksanaan kegiatan fasilitasi kerja sama industri;
- e. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitasi kerja sama industri;
- f. Melakukan evaluasi pelaksanaan kerja sama industri;
- g. Membuat analisa dan kajian hasil pelaksanaan kegiatan fasilitasi kerja sama industri;
- h. Menyusun telaahan hasil analisis pelaksanaan kegiatan fasilitasi kerja sama industri;
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

### **3.2. Seksi Pengawasan dan Pengendalian**

Seksi Pengawasan dan Pengendalian mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang fasilitasi pemberian perizinan bidang industri, pemantauan dan pengawasan kepatuhan usaha, dan pemberian sanksi administratif untuk penyelenggaraan izin usaha industri besar dan izin usaha kawasan industri yang izinnnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengawasan dan Pengendalian mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kegiatan bimbingan teknis pengawasan dan pengendalian industri besar;
- b. Mengumpul, mengolah, dan menyajikan data industri besar yang sudah memiliki akun sistem informasi industri nasional dan melaporkan data industri sistem informasi industri nasional;
- c. Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data pelaku usaha industri besar yang memenuhi seluruh komitmen;
- d. Menyiapkan surat kepada pelaku usaha yang memiliki izin usaha industri dan izin usaha kawasan industri yang belum memenuhi seluruh komitmen, tidak dapat melakukan produksi komersial;
- e. Melakukan pemeriksaan lapangan bagi perusahaan industri yang mengajukan permohonan pemeriksaan lapangan melalui sistem informasi industri nasional sesuai kewenangan Dinas;

- f. Menyiapkan draft rekomendasi ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka penerbitan izin usaha industri;
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepada pelaku industri besar terhadap pemenuhan dan kepatuhan melaksanakan komitmen sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
- h. Melakukan pengawasan dan pengendalian bagi pelaku industri tentang penerapan standarisasi industri;
- i. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kepatuhan menyampaikan laporan/data industri secara berkala sebanyak 2 (dua) kali setiap tahun;
- j. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja pelaksanaan pengawasan dan pengendalian industri besar sesuai kewenangan Dinas; dan
- k. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

### 3.3. Seksi Promosi Investasi Industri

Seksi Pengawasan dan Pengendalian mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah terkait promosi investasi dan fasilitasi/insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Promosi Investasi Industri mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan daerah terkait promosi, produk industri, investasi kawasan industri dan fasilitasi/insentif di bidang penanaman modal;
- b. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan kegiatan promosi produk industri dan kawasan industri melalui media sosial dan pameran;
- c. Menghimpun data dan informasi pelaksanaan kegiatan promosi produk industri dan fasilitasi pengembangan desain untuk dapat dilakukan evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan;
- d. Membuat analisa dan kajian pelaksanaan promosi produk industri dan kawasan industri serta pengembangan desain melalui pameran dan lomba;
- e. Menyusun telaahan hasil analisis kegiatan promosi dan pengembangan desain;
- f. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan promosi dan pengembangan desain; dan
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

#### **4. Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri**

Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pembangunan sumber daya industri.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pembangunan tenaga kerja industri dan penggunaan konsultan industri untuk industri unggulan Daerah;
- b. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pemanfaatan, jaminan ketersediaan dan penyaluran, serta pelarangan dan pembatasan ekspor sumber daya alam Daerah;
- c. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pengembangan dan pemanfaatan kreativitas dan inovasi untuk industri unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota;
- d. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pengembangan dan pemanfaatan teknologi industri untuk industri unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Bidang membawahi 3 (tiga) Seksi, yakni :

##### **4.1. Seksi Pembangunan Sumber Daya Manusia Industri**

Seksi Pembangunan Sumber Daya Manusia Industri mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pembangunan tenaga kerja industri dan penggunaan konsultan industri untuk industri unggulan Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pembangunan Sumber Daya Manusia Industri mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan, menyusun rencana kegiatan dan petunjuk teknis pelaksanaan seksi pembangunan sumber daya manusia industri;
- b. Menyiapkan bahan dan fasilitasi penguatan kapasitas sumber daya manusia industri berbasis kompetensi manajerial, bisnis, dan teknis;
- c. Menyiapkan bahan koordinasi penataan dan melaksanakan pembinaan pembangunan sumber daya manusia industri;
- d. Melaksanakan pemantauan perkembangan pembangunan sumber daya manusia industri di Daerah;
- e. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja pelaksanaan fasilitasi dan bimbingan teknis pembangunan sumber daya manusia industri; dan
- f. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

#### **4.2. Seksi Pemanfaatan Sumber Daya Alam**

Seksi Pemanfaatan Sumber Daya Alam mempunyai tugas melakukan penyiapan, perumusan, pelaksanaan, evaluasi, pelaporan kebijakan Daerah di bidang pemanfaatan, jaminan ketersediaan dan penyaluran, serta pelarangan dan pembatasan ekspor sumber daya alam Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pemanfaatan Sumber Daya Alam mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan, menyusun rencana kegiatan dan petunjuk teknis pelaksanaan seksi pemanfaatan sumber daya alam;
- b. Menyiapkan bahan dan memberikan fasilitas penyediaan informasi potensi sumber daya alam dan pemetaan potensi sumber daya alam;
- c. Menyiapkan bahan koordinasi penataan dan pemanfaatan sumber daya alam;
- d. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pengembangan sumber daya alam sebagai bahan baku industri;
- e. Melaksanakan pemantauan perkembangan pemanfaatan sumber daya alam di Daerah;
- f. Memfasilitasi pengembangan kompetensi inti industri Daerah;
- g. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja pelaksanaan fasilitasi dan bimbingan teknis pengembangan pemanfaatan sumber daya alam; dan
- h. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

#### **4.3. Seksi Pengembangan Teknologi Industri Kreativitas dan Inovasi**

Seksi Pengembangan Teknologi Industri Kreativitas dan Inovasi mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pengembangan dan pemanfaatan teknologi industri, kreativitas dan inovasi untuk industri unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengembangan Teknologi Industri Kreativitas dan Inovasi mempunyai uraian tugas :

- a. Menyiapkan bahan, menyusun rencana kegiatan dan petunjuk teknis pelaksanaan pengembangan teknologi industri, kreativitas, dan inovasi;
- b. Menyiapkan bahan dan memberikan fasilitasi pengembangan teknologi industri, inkubasi bisnis teknologi industri dan layanan teknologi industri;
- c. Menyiapkan bahan koordinasi penataan dan pemanfaatan teknologi industri;
- d. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pengembangan teknologi industri, kreativitas, dan inovasi untuk industri unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota;
- e. Memfasilitasi penumbuhan usaha industri kreatif;
- f. Melaksanakan pemanfaatan perkembangan teknologi industri, kreativitas, dan inovasi di Daerah;

- g. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja pelaksanaan fasilitasi dan bimbingan teknis pengembangan teknologi industri, kreativitas, dan inovasi; dan
- h. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## 5. Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri

Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang sarana, prasarana dan pemberdayaan industri.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri kecil dan industri menengah unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota;
- b. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang fasilitasi pengembangan wilayah pusat pertumbuhan industri, kawasan industri, dan infrastruktur penunjang industri yang izinnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah;
- c. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang pembinaan industri hijau untuk industri unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota;
- d. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang standardisasi industri yang izinnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah;
- e. Penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pengelolaan sistem informasi industri di Daerah; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Bidang membawahi 3 (tiga) Seksi, yakni :

### 5.1. Seksi Pembangunan Industri Kecil dan Menengah

Seksi Pembangunan Industri Kecil dan Menengah mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri kecil dan industri menengah unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pembangunan Industri Kecil dan Menengah mempunyai uraian tugas :

- a. Menyusun rancangan aturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pembangunan industri kecil dan menengah;
- b. Memfasilitasi pengembangan wilayah pusat pertumbuhan industri dan kawasan industri;
- c. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan sentra industri;



- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan dana alokasi khusus industri kecil dan menengah;
- e. Menumbuhkan wirausaha baru sektor industri;
- f. Memfasilitasi revitalisasi alat produksi;
- g. Menyusun kebutuhan infrastruktur, sarana dan prasarana penunjang industri; dan
- h. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## **5.2. Seksi Fasilitasi Industri, Industri Hijau, dan Standarisasi Industri**

Seksi Fasilitasi Industri, Industri Hijau, dan Standarisasi Industri mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang fasilitasi pengembangan wilayah pusat pertumbuhan industri, kawasan industri, dan infrastruktur penunjang industri yang izinnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah, pembinaan industri hijau untuk industri unggulan Daerah dan lintas Kabupaten/Kota, standarisasi industri yang izinnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Fasilitasi, Industri Hijau, dan Standarisasi Industri mempunyai uraian tugas :

- a. Menyusun rancangan aturan dan kebijakan yang berkaitan dengan standarisasi industri;
- b. Memfasilitasi pengembangan wilayah pusat pertumbuhan industri dan kawasan industri;
- c. Melakukan inventarisasi industri yang wajib standar nasional Indonesia;
- d. Melaksanakan pembinaan standarisasi industri;
- e. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan fasilitasi industri;
- f. Menyusun laporan kinerja pelaksanaan fasilitasi industri;
- g. Memfasilitasi tingkat komponen dalam negeri untuk komponen industri;
- h. Memfasilitasi industri ramah lingkungan;
- i. Memfasilitasi pengembangan industri berwawasan lingkungan;
- j. Memfasilitasi dan mengoordinasi pemanfaatan energi baru dan terbarukan;
- k. Memfasilitasi pembinaan pengelolaan limbah industri; dan
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## **5.3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi Industri**

Seksi Pengembangan Pengolahan Data dan Informasi Industri mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan Daerah di bidang pengelolaan sistem informasi industri di Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengolahan Data dan Informasi Industri mempunyai uraian tugas :

- a. Menyusun rancangan aturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi industri;
- b. Melakukan pembaruan dan pengolahan data pelaku industri yang akuntabel melalui sistem informasi industri provinsi;
- c. Menyusun laporan dan publikasi data dan informasi industri;
- d. Memfasilitasi perusahaan industri dalam akses perizinan dan pelaporan rutin pada sistem informasi industri nasional yang terintegrasi dengan online single submission;
- e. Merancang pembaruan sistem pengelolaan data informasi industri provinsi yang lebih baik;
- f. Menyediakan informasi terkait perindustrian sebagai bahan dalam penyusunan peluang investasi industri;
- g. Memfasilitasi pengembangan sarana dan prasarana informasi industri; dan
- h. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## **6. Unit Pelaksana Teknis Daerah**

### **7. Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan keahlian dan keterampilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **B. Sumber Daya Aparatur**

Jumlah Pegawai PNS dan Tenaga Kontrak di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2025 berjumlah 62 orang dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (D3-S3) sebesar 73,68% (dengan jumlah lulusan S2 sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 20,97%, lulusan S1 sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 38,71% dan Diploma 3 sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 14,52%), Pendidikan Menengah Atas (SLTA) sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 20,97% dan Pendidikan Menengah Pertama (SMP) sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 4,84%, dengan demikian secara tingkat pendidikan pada dasarnya telah cukup memadai untuk mengemban tugas pokok dan fungsi yang diamanatkan terutama dalam mengembangkan industri daerah. Dari jumlah pegawai Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan tersebut, jumlah pegawai laki – laki sebanyak 40 orang (64,52% dari total pegawai) dan perempuan sebanyak 22 orang (35,48% dari total pegawai).

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang ke Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, antara lain: koordinasi dan konsultasi, serta permohonan data terkait izin usaha industri dan sertifikasi kualitas mutu industri.

#### **3.2. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

#### **3.3. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, antara lain:

##### **1. Persyaratan**

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

##### **2. Prosedur**

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

##### **3. Waktu pelayanan**

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

##### **4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

##### **5. Produk Spesifikasi**

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi Pelaksana**

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

7. **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

3.4. **Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan 4 (empat) option jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**4.1. Hasil Pengukuran Pada Unit Pelayanan Dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan; dan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Dari 50 (Lima Puluh) responden yang memberikan pendapat atau persepsi tentang kinerja Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, terdapat skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **90,86** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00. Dengan Nilai Terendah 3,520 terdapat pada Unsur Penilaian Waktu Pelayanan dan Nilai Tertinggi 4,000 terdapat pada Unsur Pelayanan Biaya/Tarif.

**Tabel 4.1**  
**Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan Pada Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Peringkat
1.	Persyaratan	3,560	6
2.	Prosedur	3,520	7
3.	Waktu Pelayanan	3,520	9
4.	Biaya/Tarif	4,000	1
5.	Produk Layanan	3,580	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,520	8
7.	Perilaku Pelaksana	3,580	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,860	3
9.	Penanganan Pengaduan	3,900	2

*Sumber : Hasil Perhitungan*

#### **A. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,560 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

#### **B. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar sebesar 3,520 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “Baik.”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

#### **C. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,520 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

#### **D. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

#### **E. Produk Layanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,580 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Provinsi Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

**F. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,520 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kelurahan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

**G. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata rata skor sebesar 3,580 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

**H. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,900 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik.” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

**I. Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,860 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

**4.2. Kesimpulan**

Tujuan dilaksanakannya Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakannya.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau Tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh

dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan.

Secara umum kualitas pelayanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan pada Unit Pelayanan dipersepsikan dengan skor nilai Sangat Baik oleh pengguna layanannya dengan memperoleh skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **90,86**, ini mencerminkan bahwa Unit Pelayanan di Dinas Perindustrian Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori A atau Sangat Baik hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM.



**Tabel 4.2**

**Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	3,520	Data yang diminta dan petugas dirasa lambat dalam memberikan pelayanan	1. Telah pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan 2. Pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik 3. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk 4. Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 5. Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,900	Sarpras perlu ditingkatkan	1. Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai 2. Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik 3. Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,580	Informasi produk layanan kurang jelas	1. Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa 2. Kemudahan dalam mengakses pelayanan	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
						Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam
4	Prosedur Pelayanan	3,520	Alur prosedur rumit	1. Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan  2. Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam
5	Kesesuaian Persyaratan	3,560	Persyaratan banyak	1. Penyederhanaan persyaratan pelayanan  2. Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan menarik serta terintegrasi dengan persyaratan pelayanan dari OPD yang terkait	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3,520	1. Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan  2. Petugas harus cekatan dalam melakukan pelayanan	1. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan  2. Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan  3. Pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik  4. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
				5. Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku  6. Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang		Industri Kayu dan Logam
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,580	1. Petugas agar lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan  2. Perilaku petugas untuk menjadi perhatian	1. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan  2. Pemberian pelatihan mengenai pelayanan publik  3. Pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik  4. Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk  5. Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku  6. Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam
8	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	Informasi tentang biaya terinformasikan dengan baik	Untuk kewajaran biaya dinilai wajar dan banyak pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
9	Penanganan Pengaduan	3,860	Petugas pengaduan menguasai setiap penanganan pengaduan	1. Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia 2. Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan 3. Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang	2025 Triwulan I	Dinas Perindustrian (Bidang SPPI, Bidang PSDI, Bidang KP2I)  Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri Kayu dan Logam

## LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
No. Respon	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
11	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
32	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
33	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
35	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
37	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
38	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
39	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
40	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
41	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
42	3	4	1	4	3	4	3	4	4	
43	3	2	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	3	3	4	4	1	4	4	3	
45	3	2	3	4	3	2	3	4	4	
46	3	2	2	4	4	3	3	2	2	
47	3	2	2	4	2	1	4	2	4	
48	3	2	2	4	3	2	2	4	3	
49	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
50	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
Σ Nilai/Unsur	178	176	176	200	179	176	179	193	195	
NRR/Unsur	3,560	3,520	3,520	4,000	3,580	3,520	3,580	3,860	3,900	
NRR Tertimbang/Unsur	0,392	0,387	0,387	0,440	0,394	0,387	0,394	0,425	0,429	
IKM Unit Pelayanan										3,634
										90,86

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\* : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\* : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR / Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner

NRR tertimbang / unsur : NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan : 91,08

A (Sangat Baik : 81,26 - 100,00)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,560
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,520
U3	Waktu Penyelesaian	3,520
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,580
U6	Kompetensi Pelaksana	3,520
U7	Perilaku Pelaksana	3,580
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuka	3,860
U9	Sarana dan Prasarana	3,900