



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN TRIWULAN II TAHUN 2024**

**DISUSUN OLEH**

**TIM SKM DPM-PTSP**

## **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH**

Jalan Jendral Sudirman No. 29 Rt. 004 Rw. 002 Kel. Tugu Kecil Kec. Prabumulih Timur  
Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan Kode Pos 31111

Website : <http://dpmptsp.kotaprabumulih.go.id>

Email : [dpmptsp@kotaprabumulih.go.id](mailto:dpmptsp@kotaprabumulih.go.id)

Telpon/Fax : ( 0713 ) 3310251 SMS Center : 082380017655

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar

<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	4
A. Latar Belakang .....	4
B. Maksud dan Tujuan .....	4
C. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM</b> .....	6
A. Profil Umum .....	6
B. Susunan Organisasi DPMPSTSP .....	6
C. Kewenangan .....	7
D. Visi dan Misi .....	8
a. Visi .....	8
b. Misi .....	8
c. Motto .....	8
d. Janji Layanan .....	9
e. Maklumat Layanan .....	9
f. Budaya Layanan .....	10
<b>BAB III. METODE SURVEI</b> .....	11
A. Dasar Hukum .....	11
B. Variabel Penelitian .....	11
C. Populasi .....	11
D. Sampel .....	11
E. Lokasi dan Waktu .....	12
F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat .....	13
<b>BAB IV. HASIL SURVEI</b> .....	14
A. Deskripsi Responden .....	14
B. Jawaban Responden .....	15
C. Hasil Identifikasi .....	18
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	18
<b>BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT</b> .....	19
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b> .....	22
<b>BAB VII. PENUTUP</b> .....	23
<b>LAMPIRAN</b> .....	24

# Kata Pengantar

Assalamualaikum warohmatullahiwarokatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk memberikan dan mendapatkan gambaran mengenai pelayanan perizinan yang dilaksanakan di Instansi Pemerintah/Pelayanan Publik (*Public Service*) yang berhubungan langsung dengan masyarakat yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bermanfaat dan dapat menjadi rujukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat Kota Prabumulih khususnya pengguna layanan perizinan.

Demikian laporan ini disusun, atas atensi semua pihak dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Prabumulih, Juni 2024  
Plt. Kepala Dinas,



Drs.H.Muhammad Ali,M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19660412 199312 1001

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah Kota Prabumulih berperan aktif dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Prabumulih telah menindak lanjuti Undang-Undang tersebut dengan membentuk lembaga atau instansi yang mengakomodir pelayanan perizinan terutama dibidang perizinan yakni dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sampai dengan Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih (DPMPTSP).

Pemerintah Kota Prabumulih mendelegasikan kewenangan perizinan yang ada di instansi lain ke DPMPTSP guna peningkatan kualitas pelayanan dan memudahkan koordinasi dengan *stakeholder*, dan untuk menjawab berbagai tantangan khususnya pada tataran implementasi pelayanan terhadap masyarakat yang berdaya guna dan berhasil guna dimana dengan upaya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan optimalisasi aktivitas pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan dan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

### B. Maksud dan Tujuan

#### 1. Maksud

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat disegala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat, sebagai upaya untuk menjaring aspirasi dari masyarakat khususnya di bidang pelayanan perizinan di Kota Prabumulih.

#### 2. Tujuan

- a. Mewujudkan *good governance*;
- b. Meningkatkan citra aparatur Pemerintah Kota Prabumulih dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, dan akuntabel;
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan menjaring aspirasi masyarakat;

- d. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah masyarakat/pelanggan yang dilayani dalam pembuatan izin pada Lembaga Pelayanan Publik di Kota Prabumulih yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih khususnya di Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### A. Profil Umum

Kota Prabumulih dikenal dengan kota Migas (Minyak dan Gas) bersemboyan "Seinggok Sepemunyian" adalah Kota Lintas Tengah Sumatera yang merupakan salah satu pusat perkembangan perekonomian daerah yang strategis. Kota yang berdiri pada tahun 2001 ini telah menjelma menjadi Kota yang maju dan mandiri. Sesuai dengan Visi Kota Prabumulih "**Kota Prabumulih Sebagai Kota " PRIMA " dan Berkualitas**". Untuk mewujudkan hal tersebut, salah satu upaya Pemerintah Kota Prabumulih adalah dengan membentuk **Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)** yang selanjutnya menjadi **Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)** kemudian status kantor ditingkatkan lagi menjadi **Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 6 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih berganti nomenklatur menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

Salah satu tujuan pembentukan instansi yang mengkhususkan memberikan pelayanan pembuatan perizinan tersebut adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah.

Kemudian tujuan selanjutnya untuk mengurangi jumlah "perantara atau makelar" dalam pengurusan perizinan sehingga tidak ada *negative transaction* dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih baik dengan prosedur yang mudah, waktu penyelesaian yang cepat dan biaya yang transparan.

#### B. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi DPMPTSP terdiri atas:

- a. Kepala;
- b. Sekretaris yang mengepalai Sekretariat, terdiri dari:
  1. Subbagian Keuangan;
  2. Subbagian Program dan Pelaporan;
  3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

- c. Bidang **Perencanaan dan Pengembangan Iklim PM**, terdiri dari:
  - 1. Kasi Perencanaan PM;
  - 2. Kasi Deregulasi PM, dan
  - 3. Kasi Pemberdayaan Usaha PM
- d. Bidang **Promosi Penanaman Modal**, terdiri dari:
  - 1. Kasi Pengembangan Promosi PM;
  - 2. Kasi Pelaksanaan Promosi PM; dan
  - 3. Kasi Sarana dan Prasarana Promosi PM
- e. Bidang **Pengendalian, Pelaksanaan PM dan Sistem Informasi PM**, terdiri dari:
  - 1. Kasi Pemantauan dan Pengawasan PM;
  - 2. Kasi Pembinaan dan Pelaksanaan PM; dan
  - 3. Kasi Pengelolaan Data dan Informasi PM
- f. Bidang **Pelayanan Perizinan dan non Perizinan**, terdiri dari:
  - 1. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Perdagangan;
  - 2. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Pembangunan; dan
  - 3. Kasi Pelayanan Perizinan dan non Perizinan Profesi Kesehatan.
- g. Bidang **Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**, terdiri dari:
  - 1. Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan;
  - 2. Kasi Kebijakan dan Advokasi Layanan; dan
  - 3. **Kasi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.**
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

### **C. Kewenangan**

Kewenangan DPMPTSP adalah

1. Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ditingkat Pemerintah Kota;
2. Pemrosesan dan penandatanganan dokumen perizinan;
3. Penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon;
4. Penyederhanaan prosedur perizinan;
5. Penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama unsur lain di lingkungan Pemerintah Kota;
6. Penyampaian laporan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada Walikota secara berkala/periodik (perbulan) dan atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

#### D. Visi dan Misi

##### a. Visi :

**“Kota Prabumulih Sebagai Kota “ PRIMA ” dan Berkualitas”**

##### b. Misi :

Sedangkan misi DPMPTSP Kota Prabumulih sebagai berikut:

1. **Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Berkualitas dan Berprestasi.**
2. **Peningkatan Sumber Daya Masyarakat yang Berkualitas, Berprestasi dan Religius pada setiap lini kehidupan.**
3. **Peningkatan Sarana dan Prasarana Lingkungan dan Pemukiman yang Ramah Lingkungan, serta Peningkatan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah yang Berkualitas.**
4. **Pemberdayaan Masyarakat dengan Menciptakan Seluas-Luasnya Kesempatan Kerja/Berusaha, serta dengan Memanfaatkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif.**

##### b. Motto DPMPTSP

## **PRABU GESIT, INVESTASI MENINGKAT**

Motto tersebut mengandung beberapa aspek dan unsur Pelayanan yaitu :

#### **PRABU :**

*PROFESIONAL* (kemampuan/skill yang selaras/sesuai),  
*RESPONSIVE* (pelayanan yang cepat),  
*ASSURANCE* (jaminan dan kepastian),  
*AKUNTABLE* (dapat dipertanggungjawabkan) dan,  
Unggul.

**GESIT** : Gratis, Efektif, Sistematis, Informatif dan Transparan

**Investasi Meningkatkan.**

#### **d. Janji Layanan**

Janji Layanan DMPTSP adalah

1. Memberikan pelayanan dengan berpedoman pada standar operasional prosedur;
2. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan memiliki integritas yang tinggi;
3. Menyelenggarakan proses perizinan dengan mudah, cepat, dan transparan;
4. Melayani dengan ramah, sopan dan professional;
5. Menciptakan suasana ruangan pelayanan yang bersih, sejuk dan nyaman.

#### **e. Maklumat Layanan**

Maklumat Layanan DPMPTSP adalah

1. Memenuhi Mekanisme Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Yang Berlaku Antara Lain Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu Dan Biaya;
2. Meningkatkan Hak Masyarakat Untuk Mengakses Dan/Atau Menerima Informasi Yang Seluas-Luasnya Tentang Perizinan Berusaha Dan Non Berusaha Serta Mendapatkan Pelayanan Yang Cepat, Mudah, Transparan Dan terintegrasi, Pemerintah Daerah Berhak Menerima Dokumen Persyaratan Yang Lengkap Dan Benar Terhadap Semua Jenis Permohonan Perizinan Berusaha Dan Non Berusaha;
3. Melaksanakan Kewajiban Pemerintah Daerah Yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Publik Baik Perizinan Berusaha Dan Non Berusaha Untuk Seluruh Jenis Kewajiban Masyarakat Dalam Melengkapi Persyaratan Yang Telah Ditetapkan;
4. Menyiapkan Sarana Dan Prasarana Dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berusaha Dan Non Berusaha Yang Diperlukan;
5. Merespon Dengan Cepat Terhadap Keluhan Yang Disampaikan ;
6. Dengan Ini Kami Pimpinan Dan Seluruh Pegawai DPMPTSP Kota Prabumulih Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Kami Tidak Menepati Maklumat Pelayanan Publik Ini Dalam Penyelenggaraan Publik, Kami Siap Melakukan Perbaikan Dan Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku Dan/Atau Memberikan Kompensasi.

**f. Budaya Layanan**

Budaya Layanan adalah budaya kerja pelayanan pada DPMPTSP, adapun Budaya tersebut adalah:

1. Disiplin,
2. Tanggung Jawab,
3. Ramah,
4. Rapi,
5. Bersih,
6. Jujur,
7. Transparan,
8. Adil,
9. Produktif, dan
10. Ikhlas.

## **BAB III**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Dasar Hukum Pelaksanaan**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **B. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian Survei Kepuasan Masyarakat adalah

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu/kecepatan pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Kesesuaian Produk layanan
6. Kompetensi Pelaksana layanan
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan
9. Sarana dan prasarana

#### **C. Populasi**

Populasi dalam Survei ini adalah Pelaku Usaha atau Masyarakat Pembuat Izin pada Unit Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang izinnya telah selesai dan di survei saat pengambilan izin.

#### **D. Sampel**

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih ditetapkan sebanyak 75 orang Responden (N=75) dipilih dan diambil dari pengguna layanan yang telah mengambil produk layanan yang telah diterbitkan.

## E. Lokasi dan Waktu

### 1. Lokasi

Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan pada Front Office Informasi Pengaduan dan Informasi Pelayanan.

### 2. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik pembuatan perizinan di DPMPSTSP Triwulan II dilaksanakan mulai dari Bulan April 2024 sampai dengan Bulan Juni 2024

## F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

### 1. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden tentang pelayanan publik/pelayanan perizinan di DPMPSTSP saat pengguna izin mengambil izin yang telah diterbitkan. Hasil dari kuesioner yang telah disebar atau diisi oleh responden diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengurutkan daftar responden dari 1 sampai dengan 75, (N=75 responden maksimal/persemester).
2. Melakukan editing/meneliti kembali apakah lembar isian kuesioner sudah lengkap.
3. Coding yaitu mengklasifikasikan jawaban atau hasil yang ada menurut macamnya kedalam bentuk yang lebih ringkas dengan memberikan kode/bobot nilai dalam pengolahan data, nilai persepsi yang diberikan dari angka 1 sampai dengan 4 untuk setiap unsur pelayanan.
4. Transferring (pemindahan data) yaitu memindahkan data yang telah di dapat menurut kelompoknya masing masing.
5. Tabulating (tabulasi data).  
Data/bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan disajikan dalam bentuk tabel, kemudian diolah dan dianalisa
6. Melakukan pencarian Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NRR per Unsur : } \frac{\text{Jumlah Nilai per unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner yang terisi}}$$

7. Melakukan pencarian nilai rata-rata tertimbang per-unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Tertimbang Per -unsur : NRR per unsure } \times 0,01$$

8. Melakukan pencarian nilai indeks pelayanan dengan menjumlahkan 10 unsur dari NRR tertimbang

9. Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM (Nilai Dasar=25), Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

## 2. PENGUJIAN KUALITAS DATA

Untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas, maka diperlukan penyusunan komplikasi data responden berdasarkan:

- a. Kelompok Umur
- b. Jenis Kelamin
- c. Jam Survei
- d. Pendidikan
- e. Pekerjaan

Sebagai bahan informasi tentang responden, ditambahkan data nomor telepon atau nomor handphone serta jenis izin yang dibuat pelanggan (responden) pada kuesioner.

## BAB IV HASIL SURVEI

### A. Deskripsi Responden

Data masyarakat/profil responden

#### 1. Umur Responden

Tabel 2. Umur Responden

Umur	N	%
11 – 20 tahun	1	1
21 – 30 tahun	24	32
31 – 40 tahun	30	40
41 – 50 tahun	14	19
51 – 60 tahun	4	5
61 – 70 tahun	2	3
71 – 80 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

#### 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	44	59
Perempuan	31	41
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

#### 3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

Jam Survei	N	%
08.00 sd 12.00	62	83
13.00 sd 16.00	13	17
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

#### 4. Pendidikan Responden

Tabel 4. Pendidikan Utama Responden

Pendidikan Utama	N	%
SD	10	13
SMP	10	13
SMA	20	27
DIPLOMA	15	20
SARJANA/S1	19	25
SARJANA/S2/S3	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

#### 5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	5	7
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	20	27
WIRASWASTA	40	53
LAINNYA	10	13
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

#### B. Jawaban Responden

##### 1. Tentang Persyaratan

Tabel 7. Persyaratan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	23	31
Sangat Sesuai	52	69
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 2. Tentang Prosedur Pelayanan

Tabel 8. Prosedur Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	25	33
Sangat mudah	50	67
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 3. Tentang Kecepatan Pelayanan

Tabel 9. Waktu Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	1	1
Cepat	21	28
Sangat Cepat	53	71
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 4. Tentang Biaya dan Tarif

Tabel 10. Biaya dan Tarif

Kategori	N	%
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	23	31
Gratis	52	69
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 5. Tentang Kesesuaian

Tabel 11. Produk Layanan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	26	35
Sangat Sesuai	49	65
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 6. Tentang Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	1	1
Kompeten	21	28
Sangat Kompeten	53	71
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 7. Tentang Kesopanan Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 13. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Sopan & Ramah	0	0
Kurang Sopan & Ramah	0	0
Sopan & Ramah	8	11
Sangat Sopan & Ramah	67	89
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 8. Tentang Penanganan Pengaduan

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

Kategori	N	%
Tidak Ada	3	4
Ada tapi tidak diterapkan	1	1
Berfungsi kurang Maksimal	2	3
Dikelola dengan baik	69	92
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## 9. Tentang Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Sarana dan Prasarana

Kategori	N	%
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang baik	2	3
Dikelola dengan baik	73	97
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

### C. Hasil Identifikasi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih pada semester 1 ini, dapat diidentifikasi dari nilai unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai per-unsur	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,69	
2.	Prosedur Pelayanan	3,67	
3.	Waktu Pelayanan	3,68	
4	Biaya/Tarif	3,67	
5.	Produk Layanan	3,65	
6.	Kompetensi Layanan	3,71	
7.	Perilaku Pelaksana	3,87	
8.	Penanganan Pengaduan	3,83	
9.	Sarana dan Prasarana	3,97	

### Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,69 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) + (3,87 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,97 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM Adalah } 3,711$
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih Triwulan II Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:
  1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval  
Dengan hasil Nilai Indeks SKM  $(3,71 \times \text{Nilai dasar (25)} = 92,77)$
  2. Mutu Pelayanan " A "
  3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih Triwulan II Tahun 2024 =  
"SANGAT BAIK"

### D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada Standar Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-5, ke-4 dan ke-2, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-8 dan ke-9 yakni unsur penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Untuk Prioritas peningkatan ditekankan pada unsur ke-5, ke-4 dan ke-2.

## BAB V

### A. ANALISA DAN TINDAK LANJUT

Analisa dan tindak lanjut dari masing-masing nilai unsur pelayanan pada SKM Triwulan II adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pada indikator pertama ini, rata-rata responden mengatakan bahwa persyaratan sesuai dan sangat sesuai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masih perlu adanya <i>Public Hearing</i> dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan.</li> <li>▪ Tetap diperlukan sosialisasi rutin tentang persyaratan kepada masyarakat tentang SOP dan SP.</li> <li>▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala.</li> </ul>
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayoritas responden menjawab bahwa prosedur perizinan sudah mudah dan sangat mudah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap meningkatkan kualitas dan prosedur dalam pelayanan.</li> <li>▪ Alur kerja harus tetap berdasarkan SOP dan lembar kendali izin harus diisi sesuai berkas masuk.</li> </ul>
U3.	Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masih ada 1 orang responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang cepat dalam memberikan pelayanan tetapi sudah banyak kenaikan dibandingkan tahun lalu yg mencapai 16%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telah di tindaklanjuti dengan merevisi persyaratan perizinan /Standar Pelayanan yang memuat alur dan waktu perizinan.</li> <li>▪ Sudah koordinasi dengan tim teknis tentang rekomendasi perizinan dan non perizinan.</li> </ul>
U4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unsur ini merupakan unsur yang harus transparan, disini masyarakat sudah 31% sudah paham bahwa biaya mengurus perizinan murah dan beberapa perizinan tidak dipungut biaya sama sekali (gratis).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masyarakat sudah semakin mengerti kalau memakai jasa calo akan menimbulkan biaya besar, padahal tidak ada biaya perizinan kecuali yang ada retribusi sesuai Perda.</li> </ul>
U5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lebih dari 50 % responden telah menyatakan produk perizinan sangat sesuai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesesuaian izin telah dibakukan melalui penetapan Standar Pelayanan yang melibatkan unsur masyarakat, Pemerintahan, LSM, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pendidikan dan Dunia Usaha.</li> </ul>

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ada 1 orang responden yang menjawab petugas pelayanan kurang kompeten.</li> <li>▪ Sedangkan persentase penilaian responden terhadap kompetensi petugas layanan sebesar 28 % kompeten dan 71 % menyatakan sangat kompeten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sosialisasi Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada petugas pelayanan.</li> <li>▪ Memberikan pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi kepada petugas pelayanan.</li> <li>▪ Tetap diadakan pelatihan dan penyegaran petugas pelayanan.</li> </ul>
U7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayoritas responden merasa bahwa petugas telah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan mencapai 89 %.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap Menerapkan sistem "5 S" (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai tuntutan wajib dalam memberikan pelayanan.</li> <li>▪ Pengiriman Petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan kepribadian.</li> </ul>
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<p>Pada SKM Triwulan II ini, unsur ini selalu diatas 3.75%. Penanganan Pengaduan telah diterapkan dengan pemenuhan media pengaduan melalui tatap muka atau pun via online.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telah dilaksanakan dengan membuat loket khusus penanganan pengaduan.</li> <li>▪ Jika ada pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh tim.</li> <li>▪ Telah disosialisasikan ke masyarakat melalui perangkat kelurahan.</li> </ul>
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pada Survei Triwulan II ini 97 % responden menjawab bahwa sapras DPMPSTSP Kota Prabumulih telah dikelola dengan baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap di jaga kualitas sapras sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu di tingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa nyaman jika mengurus perizinan di DPMPSTSP.</li> </ul>

## B. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB
1	Persyaratan Pelayanan	<b>Sosialisasi Standar Pelayanan</b>	v	v	v	v	v	v	Koord. PTSP 2
2	Prosedur Pelayanan	<b>Sosialisasi SOP</b>	v	v	v	v	v	v	Koord. PTSP 2
3.	Waktu Pelayanan	<b>Pembinaan terhadap FO dengan Briefing setiap pekan dan menjalin komunikasi dengan tim teknis melalui narahubung.</b>	v	v	v	v	v	v	Koord. PTSP 1
4	Biaya/Tarif	-							-
5	Produk Layanan	-							-
6	Kompetensi Layanan	-							-
7	Perilaku Pelaksana	<b>Rolling staf FO</b>	-	-	-	-	-	v	Koord. PTSP I
8	Penanganan Pengaduan	<b>Sosialisasi Media Pengaduan ke Kelurahan</b>	-	-	-	-	v	v	Koord. PTSP 2
9	Sarana dan Prasarana	-							-

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2024 maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Populasi atau Responden dalam Survei ini adalah Pelaku Usaha atau Masyarakat Pembuat Izin pada Unit Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang izinnnya telah selesai dan di survei saat pengambilan izin.
2. Terdiri dari 75 Orang Responden (N=75) dipilih dan diambil dari pengguna layanan yang telah mengambil produk layanan yang telah diterbitkan. Lokasi dari Pengumpulan data sendiri dilakukan pada Front Office Pelayanan Informasi Pengaduan dan Pelayanan.
3. Waktu Pelaksanaannya dilaksanakan mulai dari Bulan April 2024 sampai dengan Bulan Juni 2024.
4. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih Tahun 2024 diperoleh hasil, Nilai **SKM 92,77** yang memiliki **Mutu Pelayanan " A "**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih Triwulan II Tahun 2024 adalah "**SANGAT BAIK**".
5. Analisa dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diprioritas untuk peningkatan unsur ke-5 (Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan).


## BAB VII PENUTUP

Demikian laporan ini dibuat semoga ada manfaat khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Instansi Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

Wassalamualaikum warohmatullahibarohkatuh.

Prabumulih, Juni 2024  
Plt. Kepala Dinas,



  
Drs. H. Muhammad Ali, M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19660412 199312 1001

# LAMPIRAN

L

A

M

P

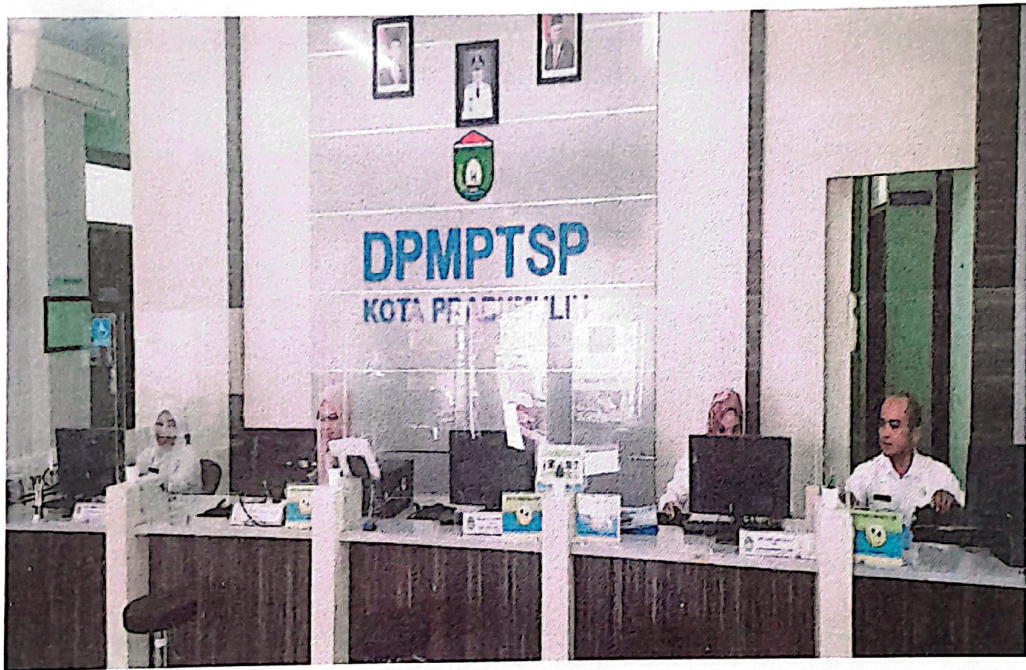
I

R

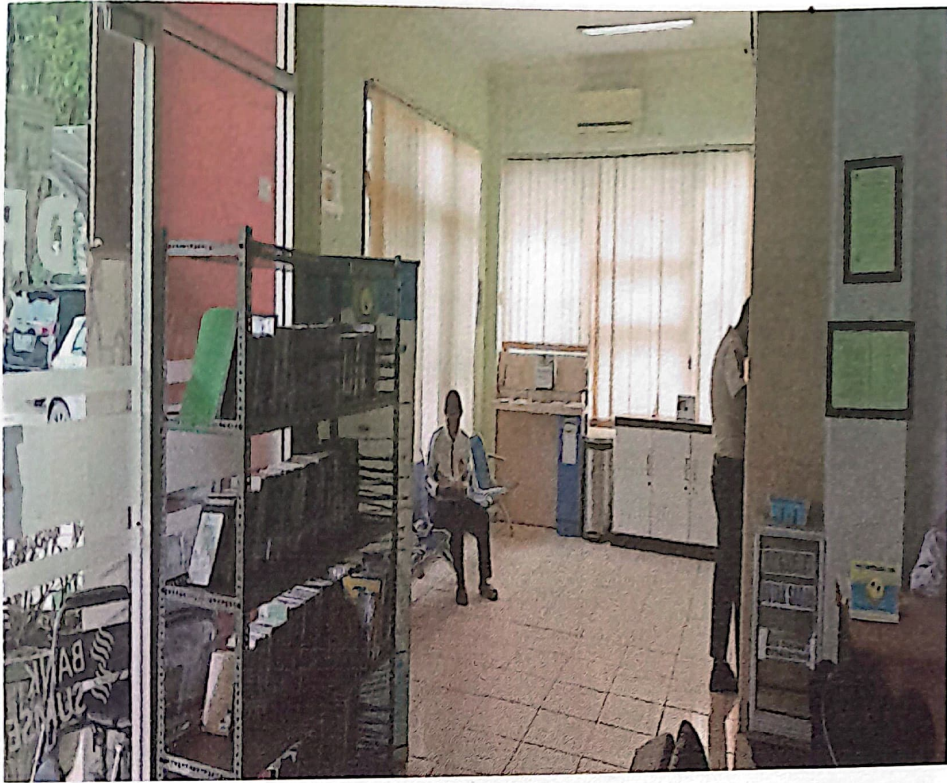
A

N

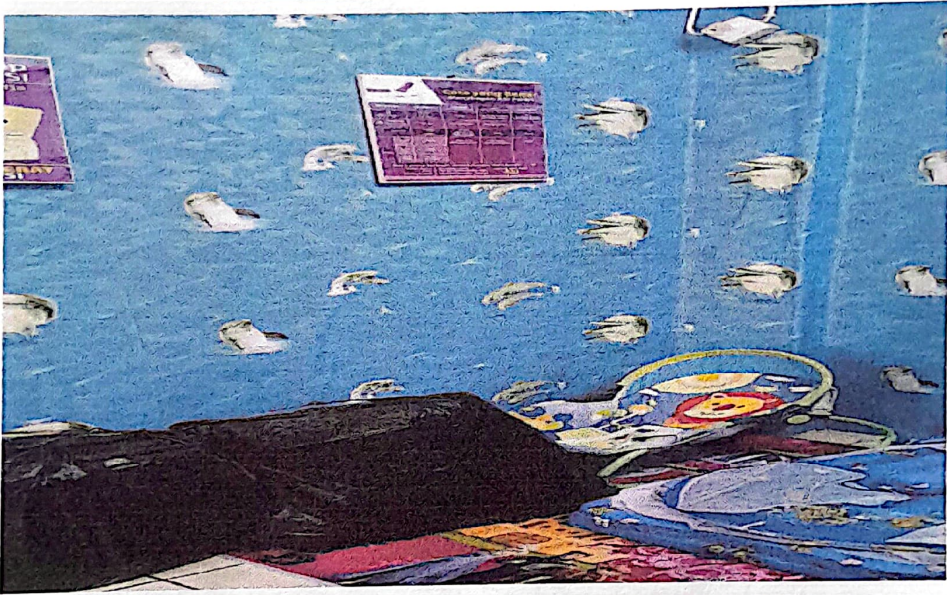


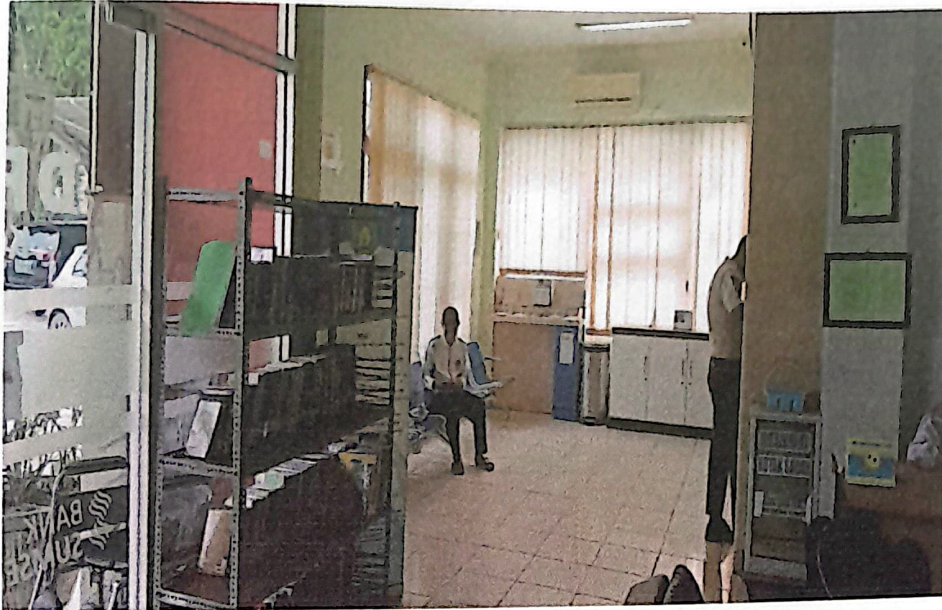


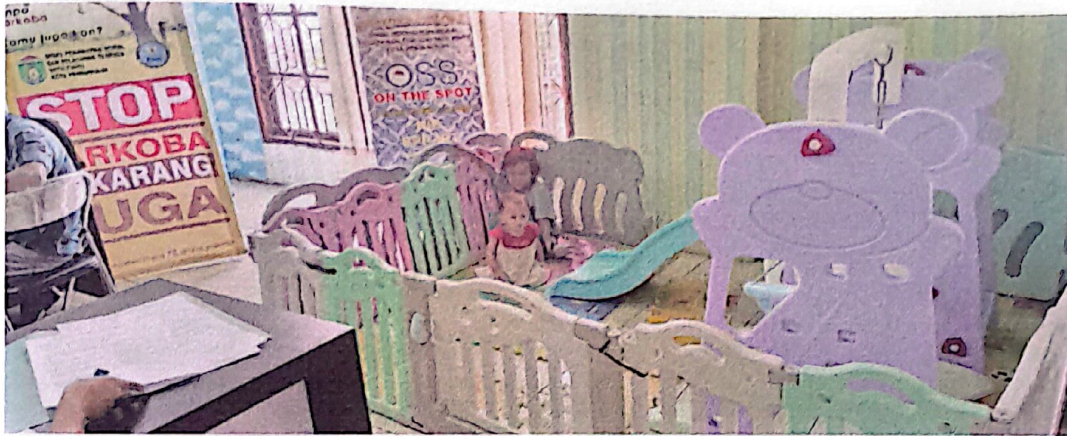


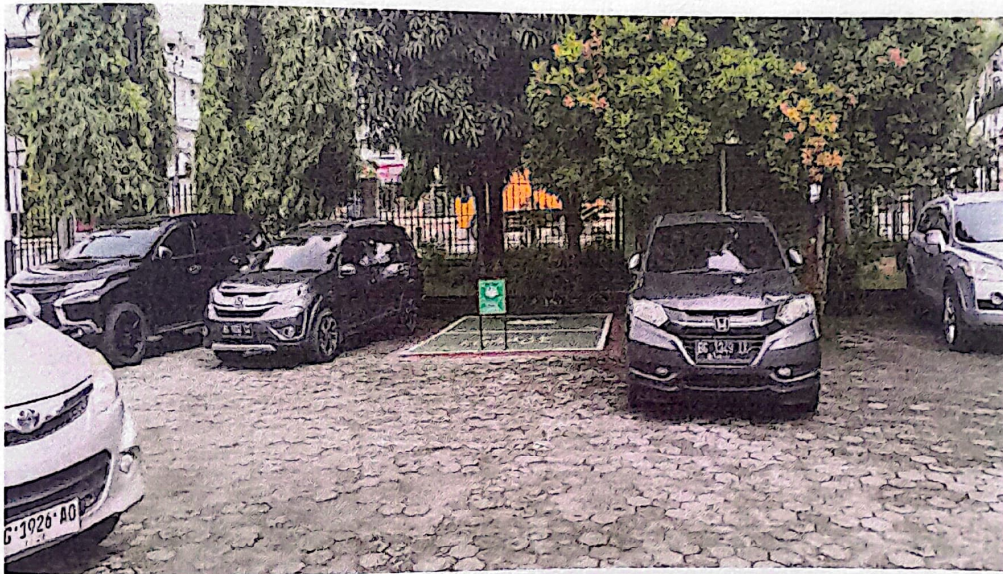


















**PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**PELAYANAN PERIZINAN**  
**TRIWULAN II (DUA) TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**93**

**NAMA LAYANAN: PELAYANAN PERIZINAN**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 75 Responden  
 GENDER : L = 44 orang/ P= 31 orang  
 PENDIDIKAN SD : 10 orang  
 SMP : 10 orang  
 SMA : 20 orang  
 D1/2/3 : 15 orang  
 S1 : 19 orang  
 S2/3 : 1 orang

Periode Survei April 2024 s/d Juni 2024

No	Unsur	Nilai per-unsur	Ket.
1	Persyaratan	3.69	A
2	Prosedur	3.67	A
3	Waktu	3.68	A
4	Biaya/Tarif	3.67	A
5	Produk	3.65	A
6	Kompetensi	3.71	A
7	Perilaku	3.87	A
8	Penanganan	3.83	A
9	Sapras	3.97	A

- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan
  1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu  
 Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval  
 Dengan hasil Nilai Indeks SKM  
 $(3,71 \times \text{Nilai dasar (25)} = 92,77)$
  2. Mutu Pelayanan " A "
  3. Kinerja Unit Pelayanan Perizinan  
 Triwulan II Tahun 2024 = " SANGAT BAIK "

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

Prabumulih, Juni 2024  
 Plt. Kepala DPMPSTP,  
  
 Drs. H. Muhammad Ali, M.Si  
 PEMBINA UTAMA MUDA, IV/C  
 NIP.19660412 199312 1 001

Ket: Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu P	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurana baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik



61	39 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	4	3	3	4	3	4	4
62	35 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	33 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	4	4	3	4	4	4	4	4
64	31 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	4	3	4	3	3	3	3	4	4
65	23 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	35 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	35 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	46 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	26 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	41 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	WIRSAUSAHA	3	4	4	3	3	4	4	4	4
61	29 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	3	4	4	3	3	4	4	4	4
62	60 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	23 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	WIRSAUSAHA	4	4	4	3	3	3	4	4	4
64	44 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	22 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	32 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	3	3	4	3	4	3	4	4	4
67	48 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	34 TAHUN	LAKI-LAKI	SMP	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	28 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
70	60 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71	44 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	4	3	4	1	4
72	42 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
73	24 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
74	35 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	27 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur					277	275	276	275	274	278	290	287	298
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur :					3.69	3.67	3.68	3.67	3.65	3.71	3.87	3.83	3.97
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per					0.406	0.403	0.405	0.403	0.402	0.408	0.425	0.421	0.437

Nilai Indeks 3.711

Nilai SKM Pelayanan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar (25) 92.77

Mutu Pelayanan A

Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK

Mengetahui  
Plt. Kepala DPMPTSP,



Drs. H. MUHAMMAD ALI., M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP.19660412 199312 1001

Prabumulih, Juni 2024  
Pembuat Laporan  
Analisis Kebijakan Ahli Muda,

MONICA TRI PUTRI, SH  
PENATA, III/C  
NIP.19900304 201503 2 006

PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM TRIWULAN II DPMPSTP TAHUN 2024

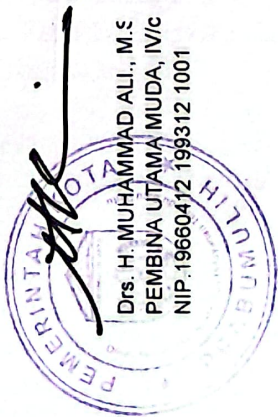
UMUR	JENIS KELAMIN		JAM SURVEI		PENDIDIKAN		PEKERJAAN				
	N	%	Kelompok	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	
Kelompok											
11 - 20 tahun	1	1%	Laki-laki	44	59%	SD	10	13%	PNS	5	7%
21 - 30 tahun	24	32%	Perempuan	31	41%	SMP	10	13%	TNI	0	0%
31 - 40 tahun	30	40%	JML	75	100%	SMA	20	27%	POLRI	0	0%
41 - 50 tahun	14	19%				D1/D3/D4	15	20%	SWASTA	20	27%
51 - 60 tahun	4	5%				S1	19	25%	WIRASWASTA	40	53%
61 - 70 tahun	2	3%				S2 keatas	1	1%	LAINYA	10	13%
71 - 80 tahun	0	0%				JML	75	100%	JML	75	100%

PERSYARATAN	U2		U3		U4		U5		U6		U7	
	N	%	PROSEDUR	KECEPATAN	BIAYA	KESESUAIAN	KOMPETENSI	KESOPANAN	N	%	N	%
Kelompok												
Tidak Sesuai	0	0%	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok	Kelompok
Kurang Sesuai	0	0%	Tidak Mudah	Tidak Cepat	Sangat Mahal	Tidak Sesuai	Tidak Kompeten	Tidak Sopan & Ramah	0	0%	0	0%
Sesuai	23	31%	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Cukup Mahal	Kurang Sesuai	Kurang Kompeten	Kurang Sopan & Ramah	1	1%	1	1%
Sangat Sesuai	52	69%	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan & Ramah	21	28%	21	28%
JML	75	100%	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan & Ramah	53	71%	53	71%
			JML	JML	JML	JML	JML	JML	75	100%	75	100%

PENGADUAN	U8		U9		
	N	%	SAPRAS		
Kelompok					
Tidak Ada	3	4%	Kelompok	Kelompok	
Ada tapi tidak berfungsi	1	1%	Tidak Ada	Tidak Ada	
Berfungsi kurang baik	2	3%	Ada tapi tidak berfungsi	0	0%
Dikeola dengan baik	69	92%	Berfungsi kurang baik	2	3%
JML	75	100%	Dikeola dengan baik	73	97%

Mengetahui  
 Ptl. Kepala DPMPSTP,  
 Drs. H. MUHAMMAD ALI., M.S  
 PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
 NIP.19660412 199312 1001

Pembuat Laporan  
 Analis Kebijakan Ahli Muda,  
 MONICA TRI PUTRI,SH  
 PENATA, III/C  
 NIP.19900304 201503 2 006





**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA PRABUMULIH**  
**NOMOR : 010 /KPTS/DPMPSTSP.VI/2024**

**T E N T A N G**

**TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA PRABUMULIH**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA PRABUMULIH,**

Menimbang	: a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pelanggan, tingkat kinerja dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan pada Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) agar terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang optimal sesuai dengan ketentuan dan peraturan, maka dipandang perlu menetapkan Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih; b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola dimaksud, c. bahwa pembentukan Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
Mengingat	: 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);


6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2020 Nomor 2).

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KESATU : Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertugas:
1. Menyiapkan administrasi yang berhubungan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
  2. Menyiapkan bahan dan lembar kuesioner;
  3. Menyebarkan kuesioner kepada responden (pembuat perizinan/pelaku usaha);
  4. Mengumpulkan, menginput dan mengelola data;
  5. Merekap hasil kajian pengelolaan data;
  6. Menyimpulkan hasil/nilai dari SKM;
  7. Membuat laporan secara berkala dan ditembuskan serta disampaikan kepada pihak-pihak terkait atau stakeholder eksternal terutama, Bagian Organisasi dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
  8. Mempublikasikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Ruang Pelayanan, Media Website, Media Sosial dan Media Massa;
  9. Mengarsipkan seluruh hasil kegiatan.

KEDUA	: Dengan bertakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Nomor 008/KPTS/DPMPTSP/2022 dinyatakan tidak berlaku lagi.
KETIGA	: Keputusan ini bertaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Prabumulih  
pada tanggal 05 Januari 2024

DI KEPALA DINAS  
  
 Drs. H. Muhammad Ali, M.Si  
 Pemula Utama Muda / IV.c  
 NIP.19660412 199312 1 001

- Tembusan:
1. Menteri PAN dan RB RI Cq. Deputi Pelayanan Publik
  2. Gubernur Provinsi Sumsel Cq. Kabiro Ortala Setda Prov. Sumsel
  3. Walikota Prabumulih Cq. Kabag Organisasi Setda Kota Prabumulih

**SUSUNAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PRABUMULIH**

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN KEDINASAN//NAMA	KET
1	PENGARAH	KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
2	PENANGGUNG JAWAB	SEKRETARIS DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
3	KETUA	KABID PENGADUAN, KEBIJAKAN, DAN PELAPORAN LAYANAN	
4	SEKRETARIS	KASI PELAPORAN DAN PENINGKATAN LAYANAN	
5	ANGGOTA/ TIM SURVEI	1. KASI PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN 2. KASI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN 3. JOVITA ENNI WULANDARI, SH 4. YUNITA, SH 5. ARMIDI, SE 6. PEBRIONSI, S.HUT., M.AP 7. BUDI ALAM, SH	ASN
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGOLAH DATA	1. REVITA SARI 2. FEBRIANI 3. LOGI MANDELA	Non ASN

Ditetapkan di Prabumulih  
pada tanggal 05 Januari 2024



KEPALA DINAS

H. Muhammad Ali, M.Si  
Pembina Utama Muda / IV.c  
NIP.19660412 199312 1 001

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
 Unit Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih  
 Jl. Jend. Sudirman No.29 Kel. Tugu Kecil Kec. Prabumulih Timur Kota Prabumulih  
 Telpon/Fax: 0713-33310251

Tanggal Survei: ..... No. Hp.: ..... Jam Survei  08.00-12.00  13.00-17.00

**I. PROFIL** (Centang dan Isilah sesesuai data anda)

Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan	Usia: ..... Tahun
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA..... (Sebutkan)	
Jenis Izin yang di buat di DPMPSTP	(Sebutan).....	

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P*	No.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan ?	P*
1.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6.	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan Dan Keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif (Retribusi Sesuai Perda) dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis/Tidak Ada Biaya	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

P\*). Keterangan: P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas

**SARAN DAN MASUKAN:**  
 .....  
 .....

Lembaran ini diisi oleh masyarakat/pengguna layanan).