



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER I TAHUN 2022

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

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

BAB I. PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud dan Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	5
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Umum	6
B. Susunan Organisasi DPMPTSP	6
C. Kewenangan	7
D. Visi dan Misi	8
a. Visi	8
b. Misi	8
c. Motto	8
d. Janji Layanan	8
e. Maklumat Layanan	9
f. Budaya Layanan	9
BAB III. METODE SURVEI	10
A. Dasar Hukum	10
B. Variabel Penelitian	10
C. Populasi	10
D. Sampel	10
E. Lokasi dan Waktu	11
F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV. HASIL SURVEI	13
A. Deskripsi Responden	13
B. Jawaban Responden	15
C. Hasil Identifikasi	17
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	17
BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT	18
BAB VI. KESIMPULAN	20
BAB VII. PENUTUP	21
LAMPIRAN	22

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) Semester I tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilaksanakan, diselesaikan dan diwujudkan.

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, 20 Juni 2022
Kepala Dinas,



A. ZAHEDI, S.Pd.,MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
NIP. 19630501 198803 1005

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 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 Tahun 2023.** 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 Nomor 12 tahun 2014 dan terakhir berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi 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 **Pengendalia, 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 Tahun 2023.

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. Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Memberikan layanan dengan mudah, cepat dan transparan;
3. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani;
4. Menyiapkan ruang dan fasilitas pelayanan yang bersih, sejuk, nyaman dan tertata dengan baik;
5. Memberikan layanan dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi;
6. Merespon dengan cepat terhadap keluhan yang disampaikan;
7. Menyiapkan sarana dan prasarana informasi yang diperlukan.

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.
3. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
4. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih.

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 100 sd 200 orang Responden (N=200) dipilih secara acak/random (maksimal).

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 DPMPTSP semester 1 dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021

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 DPMPTSP 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 200, (N=200 responden maksimal).
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:

NRR per Unsur :	Jumlah Nilai per unsur
	————— Jumlah Kuesioner yang terisi

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

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

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	3	2
21 – 30 tahun	102	68
31 – 40 tahun	37	25
41 – 50 tahun	5	3
51 – 60 tahun	3	2
61 – 70 tahun	0	0
71 – 80 tahun	0	0
Jumlah	150	100

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	41	27
Perempuan	109	73
Jumlah	150	100

3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

Jam Survei	N	%
08.00 sd 12.00	97	65
13.00 sd 16.00	53	35
Jumlah	150	100

4. Pendidikan Responden

Tabel 4. Pendidikan Utama Responden

Pendidikan Utama	N	%
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	8	5
DIPLOMA	87	58
SARJANA/S1	54	36
SARJANA/S2/S3	1	1
Jumlah	150	100

5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	23	15
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	59	39
WIRASWASTA	3	2
LAINNYA	65	43
Jumlah	150	100

B. Jawaban Responden

1. Tentang Persyaratan

Tabel 7. Persyaratan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	93	62
Sangat Sesuai	57	38
Jumlah	150	100

2. Tentang **Prosedur Pelayanan**

Tabel 8. Prosedur Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	1	1
Mudah	87	58
Sangat mudah	62	41
Jumlah	150	100

3. Tentang **Kecepatan Pelayanan**

Tabel 9. Waktu Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	16	11
Cepat	106	71
Sangat Cepat	28	19
Jumlah	150	100

4. Tentang **Biaya dan Tarif**

Tabel 10. Biaya dan Tarif

Kategori	N	%
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	12	8
Gratis	138	92
Jumlah	150	100

5. Tentang **Kesesuaian**

Tabel 11. Produk Layanan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	99	66
Sangat Sesuai	51	34
Jumlah	150	100

6. Tentang **Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	89	59
Sangat Kompeten	61	41
Jumlah	150	100

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	71	47
Sangat Sopan & Ramah	79	53
Jumlah	150	100

8. Tentang **Penanganan Pengaduan**

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

Kategori	N	%
Tidak Ada	2	1
Ada tapi tidak diterapkan	2	1
Berfungsi kurang Maksimal	12	8
Dikelola dengan baik	134	89
Jumlah	150	100

9. Tentang **Sarana dan Prasarana**

Tabel 16. Sarana dan Prasarana

Kategori	N	%
Tidak Ada	3	2
Ada tapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang baik	7	5
Dikelola dengan baik	140	93
Jumlah	150	100

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	3,38	
2.	Prosedur Pelayanan	3,40	
3.	Waktu Pelayanan	3,06	
4.	Biaya/Tarif	3,92	
5.	Produk Layanan	3,33	
6.	Kompetensi Layanan	3,39	
7.	Perilaku Pelaksana	3,53	
8.	Penanganan Pengaduan	3,85	
9.	Sarana dan Prasarana	3,89	

Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,38 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,06 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$ Adalah **3,494**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:
 1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval
Dengan hasil Nilai Indeks SKM $(3,494 \times \text{Nilai dasar (25)}) = 87,34$
 2. Mutu Pelayanan “ **B** “
 3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2022 = “ **BAIK**“

D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester 1 tahun 2022 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-3 yakni unsur *kecepatan pelayanan* nilai 2.88, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-8 yakni Unsur penanganan pengaduan yang nilai NRRnya mencapai 3,97.

Untuk Prioritas peningkatan ditekankan pada unsur ke-3, ke-1 dan ke-2.

BAB V

ANALISA DAN TINDAK LANJUT

Analisa dan tindak lanjut dari masing–masing nilai unsur pelayanan pada SKM semester 1 adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada indikator pertama ini, 93 % responden sudah menjawab bahwa persyaratan perizinan sesuai dan dimengerti, dan lainnya menyatakan bahwa persyaratan sangat sesuai dan tidak ada lagi responden yang menyatakan tidak sesuai atau kurang sesuai. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlu adanya <i>Public Hearing</i> dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan dan sudah di anggarakan di tahun 2023 ▪ Tetap diperlukan sosialisasi rutin tentang persyaratan kepada masyarakat tentang SOP ▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala.
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ada perbaikan dari tahun 2021 yaitu 73%, sedangkan survey semester 1 tahun 2022 lebih dari 87 % responden sudah merasa mudah dalam hal prosedur pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan lagi kualitas dan prosedur dalam pelayanan • Alur kerja harus tetap berdasarkan SOP dan lembar kendali izin harus diisi sesuai berkas masuk.
U3.	Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih ada Jawaban responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 16 atau 11 %. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah di tindaklanjuti dengan merevisi persyaratan perizinan /Standar Pelayanan yang memuat alur dan waktu perizinan. ▪ Sudah koordinasi dengan tim teknis tentang rekomendasi perizinan dan non perizinan.
U4.	Kewajaran Pelayanan Biaya	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi dengan 92 % menyatakan gratis dan nilai NRR per unsur 3.92. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah di tindaklanjuti dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Prabumulih tentang Retribusi. Dipilah mana yang gratis dan mana yang ada retribusinya. ▪ Masyarakat sudah semakin mengerti kalau memakai jasa calo akan menimbulkan biaya besar, padahal tidak ada biaya perizinan kecuali yang ada retribusi sesuai perda.
U5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lebih dari 66 % responden telah menyatakan ada kesesuaian dengan produk perizinan dan 34 % sangat sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian izin telah dibakukan melalui penetapan Standar Pelayanan.

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak ada responden yang menjawab petugas pelayanan kurang kompeten ▪ Ada kenaikan persentase penilaian responden terhadap kompetensi petugas layanan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada petugas pelayanan ▪ Memberikan pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi kepada petugas pelayanan ▪ Tetap diadakan pelatihan dan penyegaran petugas pelayanan.
U7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> • Mayoritas responden merasa bahwa petugas telah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan tidak ada lagi responden menyatakan petugas tidak sopan dan tidak ramah. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tetap Menerapkan sistem "5 S " (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai tuntutan wajib dalam memberikan pelayanan ▪ Pengiriman Petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan kepribadian.
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan pengaduan merupakan muara bagi pelanggan yang ingin complain ke institusi akibat dari pelaksanaan pelayanan. Pada SKM semester ini, unsur ini merupakan nilai tertinggi dan selalu diatas 3.75. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah dilaksanakan dengan membuat loket khusus penanganan pengaduan. ▪ Perlu ditempatkan petugas yang lebih berkompeten. ▪ Jika ada pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh tim. ▪ Telah disosialisasikan ke masyarakat melalui perangkat kelurahan.
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada Survei Semester Ini masih ada responden yang menyatakan bahwa sapsas DPMPTSP Kota Prabumulih kurang berfungsi dengan baik sebanyak 7 responden, tetapi mayoritas menyatakan sapsas telah dikelola dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tetap di jaga kualitas sapsas sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu di tingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa betah jika mengurus perizinan di DPMPTSP. ▪ Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi. Misal ada ruang bermain anak, ramah disabilitas, wifi gratis, air minum dll.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 tahun 2022 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 izinnya telah selesai dan di survei saat pengambilan izin.
2. Terdiri dari 100 sampai 200 Orang Responden yang dipilih secara acak/random pada saat pengguna izin mengambil izin yang sudah selesai. Lokasi dari Pengumpulan data sendiri dilakukan pada Front Office Pelayanan Informasi Pengaduan dan Pelayanan.
3. Waktu Pelaksanaannya dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Juni 2022.
4. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2022 diperoleh hasil, **Nilai SKM 87,34** yang memiliki **Mutu Pelayanan “ B ”**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2022 adalah **” BAIK”**.
5. Analisa dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diprioritas untuk peningkatan unsur ke-3.

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, 20 Juni 2022
Kepala Dinas,



A. ZAHEDI, S.Pd., MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
NIP. 19630501 198803 1005

LAMPIRAN

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN FOTO KEGIATAN





Front Office DPMPSTSP KOTA PRABUMULIH



Foto Petugas Front Office DPMP TSP KOTA PRABUMULIH



Petugas informasi layanan dan Pengaduan

FOTO PENDUKUNG

KURSI RODA, RUANG LAKTASI, TONGKAT, TEMPAT BERMAIN ANAK, POJOK BACA





Foto Pendukung

PARKIS LUAS, PARKIR KHUSUS DAN JALUR KHUSUS DIFABLE



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA PRABUMULIH

SEMESTER I (SATU) TAHUN 2022

NILAI IKM

87,34

NAMA LAYANA : PELAYANAN PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH : 150 Responden

JENIS KELAMIN : L = 41 orang/ P=109 orang

PENDIDIKAN SD : 0 orang
SMP : 0 orang
SMA : 8 orang
D1/2/3 : 87 orang
S1 : 54 orang
S2/3 : 1 orang

Periode Survei : Januari 2021 s/d Juni 2022

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

Kepala DPMPTSP,



A. ZAHEDI, S.Pd., MM

PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c

NIP. 19630501 198803 1 005