



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER II TAHUN 2021**

**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>	<b>4</b>
A. Latar Belakang	4
B. Maksud dan Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	5
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM</b>	<b>6</b>
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
<b>BAB III. METODE SURVEI</b>	<b>10</b>
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
<b>BAB IV. HASIL SURVEI</b>	<b>13</b>
A. Deskripsi Responden	13
B. Jawaban Responden	15
C. Hasil Identifikasi	17
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	17
<b>BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT</b>	<b>18</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b>	<b>20</b>
<b>BAB VII. PENUTUP</b>	<b>21</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>22</b>

# *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 II tahun 2021 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.

Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat tetap dilaksanakan walaupun masih dalam situasi pandemic Covid-19, Unit Pelayanan perizinan tetap buka dengan menggunakan protokol kesehatan sesuai petunjuk dan arahan dari Walikota 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.

Mengetahui,  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



A.ZAHEDI, S.Pd, MM  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19630501 198803 1 005

Prabumulih, 6 Desember 2021  
Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan  
Masyarakat (SKM).  
Ketua,

TTD

YULI YURITA, SE  
PEMBINA, IV/a  
NIP. 19740714 200501 2 005

# 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. Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan PTSP di Daerah
3. 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 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 DPMPSTP semester II dilaksanakan mulai dari Bulan Juli 2021 sampai dengan bulan Desember 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 DPMPSTP 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:

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

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

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

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
<b>4</b>	<b>3,5324–4,00</b>	<b>88,31–100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

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

<b>Umur</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
11 – 20 tahun	0	0
21 – 30 tahun	72	48
31 – 40 tahun	57	38
41 – 50 tahun	18	12
51 – 60 tahun	3	2
61 – 70 tahun	0	0
71 – 80 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

#### 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

<b>Jenis kelamin</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Laki-Laki	40	27
Perempuan	110	73
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

#### 3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

<b>Jam Survei</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
08.00 sd 12.00	101	67
13.00 sd 16.00	49	33
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

#### 4. Pendidikan Responden

Tabel 4. Pendidikan Utama Responden

<b>Pendidikan Utama</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	21	14
DIPLOMA	65	43
SARJANA/S1	58	39
SARJANA/S2/S3	6	4
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

#### 5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
PNS	32	21
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	77	51
WIRASWASTA	15	10
LAINNYA	26	17
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

### B. Jawaban Responden

#### 1. Tentang Persyaratan

Tabel 7. Persyaratan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	114	76
Sangat Sesuai	36	24
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 2. Tentang **Prosedur Pelayanan**

Tabel 8. Prosedur Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	2	1
Mudah	115	77
Sangat mudah	33	22
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 3. Tentang **Kecepatan Pelayanan**

Tabel 9. Waktu Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	20	13
Cepat	110	73
Sangat Cepat	20	13
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 4. Tentang **Biaya dan Tarif**

Tabel 10. Biaya dan Tarif

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	3	2
Murah	12	8
Gratis	135	90
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 5. Tentang **Kesesuaian**

Tabel 11. Produk Layanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	1	1
Sesuai	106	71
Sangat Sesuai	43	29
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 6. Tentang **Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	94	63
Sangat Kompeten	56	37
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 7. Tentang **Kesopanan Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Tabel 13. Perilaku Pelaksana Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Sopan & Ramah	0	0
Kurang Sopan & Ramah	0	0
Sopan & Ramah	86	57
Sangat Sopan & Ramah	64	43
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 8. Tentang **Penanganan Pengaduan**

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak diterapkan	3	2
Berfungsi kurang Maksimal	5	3
Dikelola dengan baik	142	95
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 9. Tentang **Sarana dan Prasarana**

Tabel 16. Sarana dan Prasarana

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang baik	6	4
Dikelola dengan baik	144	96
<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 II ini, dapat diidentifikasi dari nilai unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai per-unsur	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan	3.24	
2.	Prosedur Pelayanan	3.21	
3.	Waktu Pelayanan	<b>3.00</b>	
4.	Biaya/Tarif	3.88	
5.	Produk Layanan	3.28	
6.	Kompetensi Layanan	3.37	
7.	Perilaku Pelaksana	3.43	
8.	Penanganan Pengaduan	<b>3.91</b>	
9.	Sarana dan Prasarana	3.96	

### Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,24 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,00 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,91 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$  Adalah **3,44007**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kota Prabumulih semester II tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval  
Dengan hasil Nilai Indeks SKM (**3,44007** x Nilai dasar (**25**) = **86.0017**
  - Mutu Pelayanan “ **B** “
  - Kinerja Unit Pelayanan DPMPPTSP Kota Prabumulih semester II tahun 2021 = “**BAIK**“

### D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester II tahun 2021 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-3 yakni unsur *kecepatan pelayanan* nilai 3.00, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-9 dan unsur ke-8 yakni Unsur sapsras dan penanganan pengaduan yang nilai NRRnya mencapai 3,96 dan 3.91.

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 II adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT	Aksi
U1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pada indikator pertama ini, 76% responden sudah menjawab bahwa persyaratan perizinan sesuai dan dimengerti, dan lainnya menyatakan bahwa persyaratan sangat sesuai sebesar 24% dan tidak ada lagi responden yang menyatakan tidak sesuai atau kurang sesuai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perlu adanya <i>Public Hearing</i> dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan</li> <li>▪ Tetap diperlukan sosialisasi rutin tentang persyaratan kepada masyarakat tentang SOP</li> <li>▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala.</li> </ul>	<p>Akibat keterbatasan anggaran, sosialisasi tentang SOP tidak di selenggarakan, SOP hanya di publis di Website DPMPTSP Kota Prabumulih.</p> <p>Telah dilaksanakan rapat koordinasi dengan tim teknis</p>
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada perbaikan penilaian responden dimana responden menyatakan bahwa prosedur perizinan sangat mudah. Ada sekitar 33 responden atau 22 % menyatakan sangat mudah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkatkan lagi kualitas dan prosedur dalam pelayanan</li> <li>• Alur kerja harus tetap berdasarkan SOP dan lembar kendali izin harus diisi sesuai berkas masuk.</li> </ul>	<p>Petugas harus terus di Breafing oleh kasi-kasi yang bersangkutan dengan perizinan.</p>
U3.	Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masih ada Jawaban responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 20 atau 13 %. Unsur ini merupakan nilai terendah dalam SKM.</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>	<p>Rapat dengan tim teknis</p>
U4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi ke-3 dengan 90 % menyatakan gratis</li> <li>▪ Yang menjawab cukup mahal adalah responden yang membuat IMB atau Izin dengan retribusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telah di tindaklanjuti dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Prabumulih tentang Retribusi. Dipilah mana yang gratis dan mana yang ada retribusinya.</li> <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>	<p>Actionnya adalah dengan sosialisasi dan publikasi perda retribusi baik di media sosial, ruang publik, ruang perizinan dan website kantor.</p>

U5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lebih dari 71 % responden telah menyatakan ada kesesuaian dengan produk perizinan dan 29 % sangat sesuai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesesuaian izin telah dibakukan melalui penetapan Standar Pelayanan.</li> </ul>	Di sesuaikan dengan Standar Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih. Petugas Pelayanan harus mempunyai SP di Meja Kerja.
U6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tidak ada responden yang menjawab petugas pelayanan kurang kompeten</li> <li>▪ Ada kenaikan persentase penilaian responden terhadap kompetensi petugas layanan</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>	Petugas selalu di Briefing oleh para kasi
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 dan tidak ada lagi responden menyatakan petugas tidak sopan dan tidak ramah.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petugas selalu diingatkan terhadap fungsi mereka sebagai Front Office garda terdepan pelayanan</li> </ul>
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unsur ini juga merupakan unsur baru tapi mempunyai peran penting dalam pelayanan. Penanganan pengaduan merupakan muara bagi pelanggan yang ingin complain ke institusi akibat dari pelaksanaan pelayanan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telah dilaksanakan dengan membuat loket khusus penanganan pengaduan.</li> <li>▪ Perlu ditempatkan petugas yang lebih berkompeten.</li> <li>▪ Jika ada pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh tim.</li> </ul>	Selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan quick responsif
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pada Survei Semester I ini masih ada responden yang menyatakan bahwa sapsas DPMPTSP Kota Prabumulih kurang berfungsi dengan baik sebanyak 6 responden, tetapi mayoritas menyatakan sapsas telah dikelola dengan baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap di jaga kualitas sapsas sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu ditingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa betah jika mengurus perizinan di DPMPTSP.</li> <li>▪ Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi. Misal ada ruang bermain anak, ramah disabilitas, wifi gratis, air minum dll.</li> </ul>	Menambah kuantitas dan kualitas sapsas untuk menunjang Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II tahun 2021 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 Juli 2021 sampai dengan bulan Desember 2021.
4. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2021 diperoleh hasil, **Nilai SKM 86,0017** yang memiliki **Mutu Pelayanan “ B ”**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester II tahun 2021 adalah **” BAIK”**.
5. Analisa dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diprioritas untuk peningkatan unsur ke-3 yakni kecepatan pelayanan dan unsur ke-1 dan unsur ke-2.

## **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, 6 Desember 2021

Mengetahui,  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



A.ZAHEDI, S.Pd, MM  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19630501 198803 1 005

Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan  
Masyarakat (SKM).  
Ketua,

TTD

YULI YURITA, SE  
PEMBINA, IV/a  
NIP. 19740714 200501 2 005

# **L A M P I R A N**

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**LAMPIRAN FOTO KEGIATAN**



**Front Office DPMPTSP KOTA PRABUMULIH**



**Foto Petugas Front Office DPMPTSP KOTA PRABUMULIH**

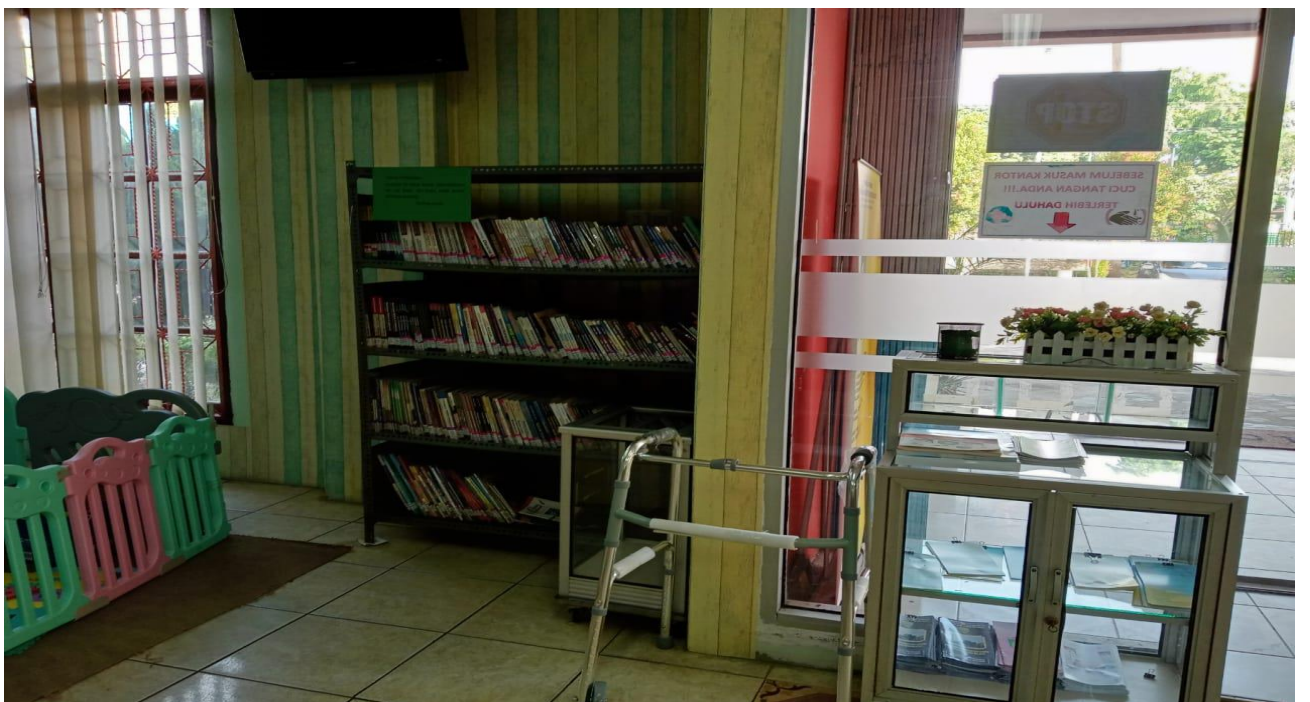


**Petugas informasi layanan dan Pengaduan**

## FOTO PENDUKUNG

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





## Foto Pendukung

### PARKIR LUAS, PARKIR KHUSUS DAN JALUR KHUSUS DIFABLE



**UNIT** : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH

**PELAYANAN** : PERIZINAN

**ALAMAT** : JL. JEND. SUDIRMAN NO.29 KEL. TUGU KECIL KOTA PRABUMULIH

**TELPON/FAX** : 0713-3310251

**SKM** : SEMESTER II TAHUN 2021

NOMOR URUT RESPONDEN	UMUR	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15
1	37	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	32	Perempuan	S1	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	4	4
3	30	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	27	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	27	Perempuan	S1	PNS	3	3	2	4	3	4	3	4	4
6	40	Perempuan	D3	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	4	4
7	26	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	35	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	43	Perempuan	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	23	Perempuan	D3	Swasta	3	4	3	4	3	4	3	3	4
11	22	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	35	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13	23	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	39	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	29	Perempuan	D3	PHL	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	36	Perempuan	S1	PNS	3	2	2	4	3	3	3	2	4
17	22	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	26	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	35	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	27	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	25	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	29	Laki-Laki	D3	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23	30	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	25	Laki-Laki	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	21	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
26	21	Perempuan	D3	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	4	4
27	26	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4
28	39	Perempuan	D3	Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	4
29	27	Perempuan	D3	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	4	4
30	26	Laki-Laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	38	Perempuan	S1	PNS	4	4	3	2	4	4	4	4	4
32	29	Laki-Laki	D3	Swasta	3	4	3	4	3	4	4	4	4
33	35	Laki-Laki	S1	Wirausaha	3	3	3	2	2	3	4	4	4
34	30	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	33	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	3	2	4	3	3	3	4	4
36	31	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	40	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	29	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	27	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
40	30	Perempuan	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
41	32	Perempuan	D3	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	4	4	4

42	30	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	35	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	32	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
45	39	Perempuan	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
46	40	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4
47	32	Laki-Laki	D3	Wirausaha	3	3	3	4	4	4	3	4	4
48	35	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	4	3	4	4	4
49	36	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
50	25	Perempuan	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
52	28	Laki-Laki	D3	Swasta	3	3	4	4	4	4	3	4	4
53	30	Laki-Laki	S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	4	4
54	26	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	37	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	48	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	33	Perempuan	D3	Lainya	3	3	3	4	3	4	3	4	4
58	45	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4
59	28	Perempuan	D3	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	4	4
60	32	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	39	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	2	4	4	4	3	4	4
62	50	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4
63	42	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4
64	27	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	45	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	33	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	2	4	3	4	4	4	4
67	30	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4
68	34	Laki-Laki	D3	Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4
69	37	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	29	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	30	Perempuan	S2	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	30	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	39	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	26	Perempuan	D3	PHL	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	45	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
76	28	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	38	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	36	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	36	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	40	Perempuan	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	31	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	29	Perempuan	SMA	Wirausaha	3	3	2	3	3	3	3	4	4
83	31	Perempuan	S1	PNS	3	3	2	4	3	3	3	4	3
84	56	Laki-Laki	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	35	Perempuan	S1	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	4	4
86	37	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	30	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	38	Perempuan	D3	PHL	4	3	3	4	3	3	4	4	4
89	32	Perempuan	D3	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	4	4
90	25	Perempuan	SMA	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	30	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4

92	23	Perempuan	S1	LAINYA	3	3	2	3	3	3	4	4	4
93	22	Perempuan	S1	LAINYA	3	3	2	3	3	4	3	1	4
94	33	Perempuan	D3	LAINYA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
95	33	Perempuan	D3	PHL	4	3	3	4	3	3	4	4	4
96	42	Perempuan	D3	PNS	3	3	2	4	3	3	3	4	4
97	35	Laki-Laki	D3	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4
98	48	Laki-Laki	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	2	4
99	22	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	30	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	22	Perempuan	D3	LAINYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
102	37	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	28	Laki-Laki	D3	Swasta	3	3	3	4	4	3	4	4	4
104	29	Perempuan	S2	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4
105	24	Perempuan	D3	Lainya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
106	30	Perempuan	S1	Wirausaha	4	3	3	4	4	3	4	4	4
107	26	Perempuan	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
108	30	Laki-Laki	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
109	31	Perempuan	S2	Swasta	3	2	2	4	3	3	3	4	3
110	24	Perempuan	S1	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
111	28	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
112	34	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	23	Perempuan	D3	Wirausaha	4	3	3	4	3	3	4	4	4
114	31	Laki-Laki	S1	Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4
115	25	Perempuan	S1	LAINYA	3	3	2	3	3	3	3	4	4
116	41	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
117	43	Perempuan	D3	Wirausaha	4	4	3	4	3	3	4	4	4
118	41	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	40	Perempuan	S1	PNS	3	3	2	2	3	3	3	3	3
120	41	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
121	39	Perempuan	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	4	4	4
122	25	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
123	27	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	29	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	4
125	44	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
126	26	Perempuan	S1	LAINYA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
127	23	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	37	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4
129	24	Perempuan	S1	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
130	30	Perempuan	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4
131	51	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	4	4	3	4	4
132	43	Laki-Laki	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	56	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
134	39	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	36	Perempuan	D3	LAINYA	4	3	3	3	3	3	3	4	4
136	50	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
137	37	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
138	29	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4
139	26	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4
140	31	Perempuan	D3	PNS	3	3	2	4	3	3	3	4	4
141	23	Perempuan	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4

142	41	Perempuan	D3	LAINYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
143	34	Perempuan	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	40	Perempuan	D3	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
145	27	Perempuan	S1	LAINYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
146	27	Perempuan	D3	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	4	4
147	30	Perempuan	D3	LAINYA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
148	31	Laki-Laki	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	29	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	28	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur					486	481	450	582	492	506	514	586	594
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur					3.24	3.21	3.00	3.88	3.28	3.37	3.43	3.91	3.96
NRR tertimbang Per Unsur =					0.356	0.353	0.33	0.427	0.361	0.371	0.377	0.43	0.4356
Nilai Indeks													3.4401
Nilai SKM Pelayanan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar (25)													86.002
Mutu Pelayanan													B
Kinerja unit pelayanan													BAIK

Mengetahui,  
Kepala DPMPPTSP



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

Prabumulih, 6 Desember 2021  
Pembuat Laporan,  
Kasi Pel. dan Peningkatan Layanan

TTD

AMAT KALIP, S.IP., M.Si  
PENATA TINGKAT I, III/d  
NIP.19770901 200604 1 000

**PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM SEMESTER II DPMPTSP TAHUN 2021**

UMUR			JENIS KELAMIN			JAM SURVEI			PENDIDIKAN			PEKERJAAN		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
11 - 20 tahun	0	0%	Laki-laki	40	27%	08.00-12.00	101	87%	SD	0	0%	PNS	32	21%
21 - 30 tahun	72	48%	Perempuan	110	73%	13.00-18.00	49	33%	SMP	0	0%	TNI	0	0%
31 - 40 tahun	57	38%	JML	150	100%	JML	150	100%	SMA	21	14%	POLRI	0	0%
41 - 50 tahun	18	12%						D1/D3/D4	85	43%	SWASTA	77	51%	
51 - 60 tahun	3	2%						S1	58	38%	WIRASWASTA	15	10%	
61 - 70 tahun	0	0%						S2 keatas	6	4%	LAINYA	26	17%	
71 - 80 tahun	0	0%						JML	150	100%	JML	150	100%	
JML	150	100%												

U1			U2			U3			U4			U5			U6			U7		
ERSYARATAN	N	%	PROSEDUR	N	%	KECEPATAN	N	%	BIAYA	N	%	KESESUAIAN	N	%	KOMPETENSI	N	%	KESOPANAN	N	%
Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Mudah	0	0%	Tidak Cepat	0	0%	Sangat Mahal	0	0%	Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Kompeten	0	0%	Tidak Sopan & Ramah	0	0%
Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Mudah	2	1%	Kurang Cepat	20	13%	Cukup Mahal	3	2%	Kurang Sesuai	1	1%	Kurang Kompeten	0	0%	Kurang Sopan & Ramah	0	0%
Sesuai	114	76%	Mudah	115	77%	Cepat	110	73%	Murah	12	8%	Sesuai	106	71%	Kompeten	94	63%	Sopan & Ramah	86	57%
Sangat Sesuai	36	24%	Sangat Mudah	33	22%	Sangat Cepat	20	13%	Gratis	135	90%	Sangat Sesuai	43	29%	Sangat Kompeten	56	37%	Sangat Sopan & Ramah	54	43%
JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%

U8			U9		
PENGADUAN	N	%	SAPRAS	N	%
Tidak Ada	0	0%	Tidak Ada	0	0%
Ada tapi tidak berfungsi	3	2%	Ada tapi tidak berfungsi	0	0%
Berfungsi kurang baik	5	3%	Berfungsi kurang baik	6	4%
Dibantu dengan baik	142	95%	Dibantu dengan baik	144	96%
JML	150	100%	JML	150	100%

Mengetahui,  
Kepala DPMPTSP,

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

Pembuat Laporan,  
Kasi Pelaporan dan Peningkatan Layanan,

AMAT KALIP, S.IP., M.Si  
PENATA TINGKAT I, III/d  
NIP. 19770901 200604 1 003



**PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**PELAYANAN PERIZINAN**  
**SEMESTER II (DUA) TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**86,002**

**NAMA LAYANAN: PELAYANAN PERIZINAN**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 150 Responden  
 GENDER : L = 40 orang/ P= 110 orang  
 PENDIDIKAN SD 0 orang  
 SMP 0 orang  
 SMA 21 orang  
 D1/2/3 65 orang  
 S1 58 orang  
 S2/3 6 orang

Periode Survei : Juli 2021 s/d Desember 2021

No	Unsur	Nilai per-unsur	Ket.
1	Persyaratan	3.24	B
2	Prosedur	3.21	B
3	Waktu	<b>3,00</b>	C
4	Biaya/Tarif	3.88	A
5	Produk	3.28	B
6	Kompetensi	3.37	B
7	Perilaku	3.43	B
8	Penanganan	<b>3.91</b>	A
9	Sapras	3.96	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  
 $(3,4401 \times \text{Nilai dasar (25)}) = 86.002$
  2. Mutu Pelayanan " B "
  3. Kinerja Unit Pelayanan Perizinan  
 Semester II tahun 2021 = " 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**



Kepala DPMPTSP,

**ZAHEDI, S.Pd.,MM**  
**PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c**  
**NIP.19630501 198803 1 005**

Ket: Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Konversi SKM	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	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	<b>3,5324–4,00</b>	<b>88,31–100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>



## PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH

### DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Sudirman Nomor 29 RT.04 RW.02 Kelurahan Tugu Kecil Kecamatan Prabumulih Timur

**Prabumulih, Sumatera Selatan Telp/Fax. (0713) 3310251 Kode Pos 31111**

Website : [www.dpmpptsp.kotaprabumulih.go.id](http://www.dpmpptsp.kotaprabumulih.go.id) e-mail : [dpmpptsp@kotaprabumulih.go.id](mailto:dpmpptsp@kotaprabumulih.go.id)

#### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

##### KOTA PRABUMULIH

NOMOR : 007 /KPTS/DPMPPTSP.VI/2021

#### 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 (DPMPPTSP) 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 pembentukan Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud huruf a 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888);
  6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
15. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2020 Nomor 2);
16. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih;
17. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 43 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Urusan Pemerintahan Wajib Tidak Berkaitan dengan Pelayanan Dasar, Dinas Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 44);

- Menetapkan : **MEMUTUSKAN:**
- KESATU : Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : 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 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.

KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Nomor 24/KPTS/DPMPSTP/2020 dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku 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 12 Januari 2021

KEPALA DINAS



A. ZAHEDI, S.Pd.,MM  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19630501 198803 1 005

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

LAMPIRAN : KPTS KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH  
NOMOR : 07 /KPTS/DPMPSTP.VI/2021  
TANGGAL : 12 Januari 2021

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

NO.	JABATAN DALAM TIM	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. RAHMAWATI, S.IP 4. YUNITA, SH 5. JOVITA ENNI WULANDARI, SH	ASN
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGOLAH DATA	1. SATRIA ISWARA WIJAYA, S.Kom 2. SAKA RIDIAN, S.KOM 3. REVITA SARI 4. FEBRIANI	Non ASN

KEPALA DINAS,



A. ZAHEDI, S.Pd.,MM  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19630501 198803 1 005