



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER I TAHUN 2023

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 2023 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, 27 Juni 2023

Pt. Kepala Dinas,



Umi Kalsum, SH.,M.Si

REMBINA, IV/a

NIP. 19690904 199003 2004

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.

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 150 orang Responden (N=150) 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 DPMPTSP semester 1 dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Juni 2023

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 150, (N=150 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 :

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

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
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	0	0
21 – 30 tahun	102	68
31 – 40 tahun	38	25
41 – 50 tahun	10	7
51 – 60 tahun	0	0
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	36	24
Perempuan	114	76
Jumlah	150	100

3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

Jam Survei	N	%
08.00 sd 12.00	62	41
13.00 sd 16.00	88	59
Jumlah	150	100

4. Pendidikan Responden

Tabel 4. Pendidikan Utama Responden

Pendidikan Utama	N	%
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	8	5
DIPLOMA	81	54
SARJANA/S1	59	39
SARJANA/S2/S3	2	1
Jumlah	150	100

5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	17	11
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	40	27
WIRASWASTA	3	2
LAINNYA	90	60
Jumlah	150	100

B. Jawaban Responden

1. Tentang Persyaratan

Tabel 7. Persyaratan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	82	55
Sangat Sesuai	68	45
Jumlah	150	100

2. Tentang **Prosedur Pelayanan**

Tabel 8. Prosedur Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	77	51
Sangat mudah	73	49
Jumlah	150	100

3. Tentang **Kecepatan Pelayanan**

Tabel 9. Waktu Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	2	1
Cepat	98	65
Sangat Cepat	50	33
Jumlah	150	100

4. Tentang **Biaya dan Tarif**

Tabel 10. Biaya dan Tarif

Kategori	N	%
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	1	1
Murah	11	7
Gratis	138	92
Jumlah	150	100

5. Tentang **Kesesuaian**

Tabel 11. Produk Layanan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	85	57
Sangat Sesuai	65	43
Jumlah	150	100

6. Tentang **Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	81	54
Sangat Kompeten	69	46
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	63	42
Sangat Sopan & Ramah	87	58
Jumlah	150	100

8. Tentang **Penanganan Pengaduan**

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

Kategori	N	%
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak diterapkan	0	0
Berfungsi kurang Maksimal	4	3
Dikelola dengan baik	146	97
Jumlah	150	100

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	0	0
Dikelola dengan baik	150	100
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	3,45	
2.	Prosedur Pelayanan	3,49	
3.	Waktu Pelayanan	3,33	
4	Biaya/Tarif	3,92	
5.	Produk Layanan	3,44	
6.	Kompetensi Layanan	3,46	
7.	Perilaku Pelaksana	3,58	
8.	Penanganan Pengaduan	3,97	
9.	Sarana dan Prasarana	4.00	

Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,45 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,97 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$ Adalah **3,59**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:
 1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval
Dengan hasil Nilai Indeks SKM $(3,59 \times \text{Nilai dasar } (25) = 89,76$
 2. Mutu Pelayanan “ **A** “
 3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2023 = “
SANGAT BAIK“

D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester 1 tahun 2023 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-3 yakni unsur *kecepatan pelayanan* nilai 3.33, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-9 yakni Unsur penanganan pengaduan yang nilai NRRnya mencapai 4.00

Untuk Prioritas peningkatan ditekankan pada unsur ke-3, ke-5 dan ke-1.

BAB V

A. 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, rerata responden mengatakan bahwa persyaratan sangat sesuai dan tidak ada lagi responden yang menyatakan tidak sesuai atau kurang sesuai. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih perlu adanya <i>Public Hearing</i> dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan ▪ 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	Mayoritas responden menjawab bahwa prosedur perizinan sudah mudah dan sangat muda dan tidak ada lagi yang menjawab tidak mudah dan kurang mudah.	<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 2 orang atau 1 %, tetapi sudah banyak kenaikan dibandingkan tahun lalu yg mencapai 16%. 	<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 Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi setelah unsur ke-9 dengan 92 % menyatakan gratis dan nilai NRR per unsur 3.92. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 57 % responden telah menyatakan ada kesesuaian dengan produk perizinan dan 43 % sangat sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian izin telah dibakukan melalui penetapan Standar Pelayanan yang melibatkan unsur masyarakat, Pemerintahan, LSM, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pendidikan dan Dunia Usaha.

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 sebesar 54 % dan 46 % menyatakan sangat kompeten. 	<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 mencapai 58 %. 	<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	<p>Pada SKM semester ini, unsur ini merupakan nilai tinggi dan selalu diatas 3.75. Penanganan Pengaduan telah diterapkan dgn pemenuhan media pengaduan melalui tatap muka atau pun via online</p>	<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 100 % responden menjawab bahwa sapras DPMPTSP Kota Prabumulih telah dikelola dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tetap di jaga kualitas sapras sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu di tingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa betah jika mengurus perizinan di DPMPTSP.

B. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

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

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 tahun 2023 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 150 Orang Responden (N=150) 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 Januari 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.
4. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2023 diperoleh hasil, **Nilai SKM 89,76** yang memiliki **Mutu Pelayanan “ A ”**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2023 adalah **” SANGAT 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, 27 Juni 2023

Pt. Kepala Dinas,



Umi Kalsum, SH.,M.Si

REMBINA, IV/a

NIP. 19690904 199003 2004

LAMPIRAN

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN FOTO KEGIATAN





Front Office DPMPTSP 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



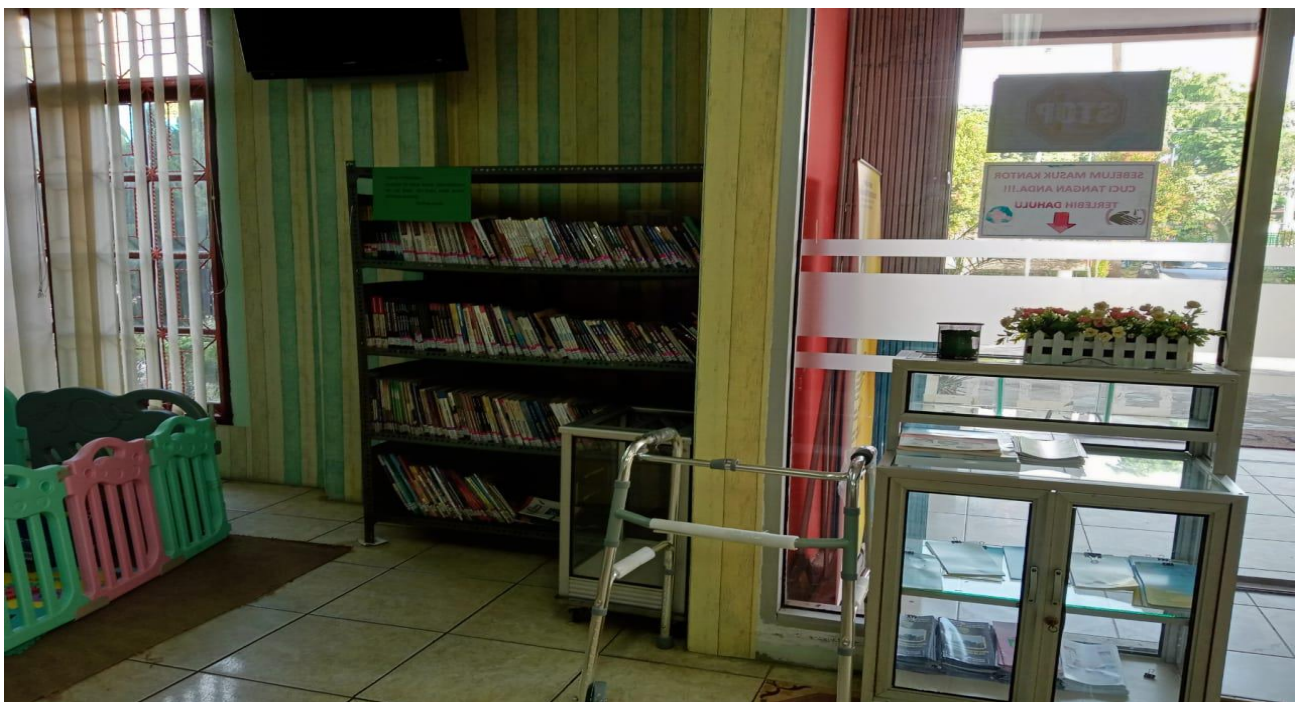


Foto Pendukung

PARKIS LUAS, PARKIR KHUSUS DAN JALUR KHUSUS DIFABLE





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 I TAHUN 2023

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 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2	27 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	38 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	23 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	35 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	25 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	25 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	2	4	4	3	3	3	4
11	25 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	33 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
14	31 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	3	4	4	4
18	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	24 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
23	23 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	43 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	4
27	28 TAHUN	LAKI-LAKI	S2	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4
28	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4
29	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
30	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	28 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	33 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	23 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
34	24 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	24 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
36	32 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	29 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	34 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
40	33 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
42	35 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	40 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	4	3	4

45	22 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	25 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	3	4	3	3	3	3	4	4	4
47	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
48	25 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	27 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	WIRAUSSAHA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	23 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	21 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	4	4
52	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUSSAHA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	23 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	31 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	22 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	45 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	4	4	4
60	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
61	29 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	32 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
65	31 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
67	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68	31 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4
69	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
70	29 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	4	4
71	32 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
73	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
74	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
76	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	31 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
78	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
79	24 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
80	33 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	4
81	21 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	29 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	21 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	38 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	29 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
87	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUSSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	31 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4
90	32 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	3	2	2	3	3	3	4	4
91	24 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
92	24 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	42 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	4
95	28 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
96	25 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	4	4

98	26 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
99	36 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100	36 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
101	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
102	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	40 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
104	36 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	26 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
106	27 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
108	50 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
109	37 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
110	42 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
111	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	4	4
112	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
113	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
114	26 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
116	35 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
117	40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
118	25 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
119	30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
120	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
121	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
122	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
123	39 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
124	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	4	4	3	4	3	4	4	4
125	21 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	4	4
126	35 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
127	38 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	29 TAHUN	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
129	36 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
130	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
131	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
132	24 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
133	26 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	4	4
134	26 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	27 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	4	4
136	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	3	3	4	4
137	38 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
139	27 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
140	45 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	4	3	4	4
141	46 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
142	47 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
143	38 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
144	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
145	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
146	48 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
147	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
149	45 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
150	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur					518	523	499	588	516	519	537	596	600
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jlm Kuisisioner					3.45	3.49	3.33	3.92	3.44	3.46	3.58	3.97	4.00
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11					0.38	0.384	0.366	0.431	0.378	0.381	0.394	0.437	0.44
Nilai Indeks													3.59
Nilai SKM Pelayanan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar (25)													89.76
Mutu Pelayanan													A
Kinerja Unit Pelayanan													SANGAT BAIK
<p>Mengetahui Plt. Kepala DPMPTSP,</p>  <p>UMI KALSUM, SH.,M.Si PEMBINA, IV/a NIP.19690904 199003 2004</p>													<p>Prabumulih, Juni 2023 Pembuat Laporan Analisis Kebijakan Ahli Muda,</p>  <p>AMAT KALIP, S.IP., M.Si PEMBINA, VI/a NIP.19770901 200604 1 003</p>

PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM SEMESTER I DPMPSTP TAHUN 2023

UMUR	JENIS KELAMIN		JAM SURVEI		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
Kelompok	0	0%	Laki-laki	36	24%	SD	17	11%
11 - 20 tahun	0	0%	Perempuan	114	76%	SMP	0	0%
21 - 30 tahun	102	68%	JML	150	100%	SMA	8	5%
31 - 40 tahun	38	25%				D/1/D3/D4	81	54%
41 - 50 tahun	10	7%				S1	59	39%
51 - 60 tahun	0	0%				S2 keatas	2	1%
61 - 70 tahun	0	0%				JML	150	100%
71 - 80 tahun	0	0%						
JML	150	100%						

U1

U2

U3

U4

U5

U6

U7

PERSYARATAN	PROSEDUR		KECEPATAN		BIAYA		KESESUAIAN		KOMPETENSI		KESOPANAN	
	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok
Kelompok	0	0%	Tidak Mudah	0	0%	Tidak Cepat	0	0%	Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Sopan & Ramah
Tidak Sesuai	0	0%	Kurang Mudah	0	0%	Kurang Cepat	2	1%	Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Sopan & Ramah
Kurang Sesuai	82	55%	Mudah	77	51%	Cepat	98	65%	Sesuai	85	57%	Sopan & Ramah
Sangat Sesuai	68	45%	Sangat Mudah	73	49%	Sangat Cepat	50	33%	Sangat Sesuai	65	43%	Sangat Sopan & Ramah
JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML

U8

U9

PENGADUAN		SAPRAS	
Kelompok	N	%	Kelompok
Tidak Ada	0	0%	Tidak Ada
Ada tapi tidak berfungsi	0	0%	Ada tapi tidak berfungsi
Berfungsi kurang baik	4	3%	Berfungsi kurang baik
Dikelola dengan baik	146	97%	Dikelola dengan baik
JML	150	100%	JML

Pembuat Laporan
 Analis Kebijakan Ahli Muda,



UMI KALIP, S.IP., M.Si
 PEMBINA, IV/a
 NIP. 19770901 200604 1 003

Mengetahui
 Pjt. Kepala DPMPSTP,



UMI KALSUM, SH., M.Si
 PEMBINA, IV/a
 NIP. 19690904 199003 2004



PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PERIZINAN
SEMESTER I (SATU) TAHUN 2023

NILAI IKM

89,76

NAMA LAYANAN: PELAYANAN PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH : 150 Responden
 GENDER : L = 36 orang/ P= 114 orang
 PENDIDIKAN SD : 0 orang
 SMP : 0 orang
 SMA : 8 orang
 D1/2/3 : 81 orang
 S1 : 59 orang
 S2/3 : 2 orang

Periode Survei : Jan 2023 s/d Juni 2023

No	Unsur	Nilai per-unsur	Ket.
1	Persyaratan	3.45	B
2	Prosedur	3.49	B
3	Waktu	3,33	B
4	Biaya/Tarif	3.92	A
5	Produk	3.44	B
6	Kompetensi	3.46	B
7	Perilaku	3.58	A
8	Penanganan	3.97	A
9	Sapras	4	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
 (3,59 x Nilai dasar (25) = **89.76**
 2. Mutu Pelayanan " A "
 3. Kinerja Unit Pelayanan Perizinan
 Semester I Thn 2023 = " **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, 27 Juni 2023
 PIt. Kepala DPMPSTP,



UMI KALSUM, S.H.,M.Si
PEMBINA, IV/a
NIP.19690904 199003 2 004

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	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

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"/> WIRUSAHA <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)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan Dan Keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif (Retribusi Sesuai Perda) dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis/Tidak Ada Biaya</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

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

SARAN DAN MASUKAN:

.....

(Lembaran ini diisi oleh masyarakat/pengguna layanan).



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.dpmptsp.kotaprabumulih.go.id e-mail : dpmptsp@kotaprabumulih.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH NOMOR : 008 /KPTS/DPMPTSP.VI/2022

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 (DPMPTSP) 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 Pemerintahan 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 Perangkat 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. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
10. 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);
11. 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);
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 6 Tahun 2021 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);

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 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.

KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Nomor 07/KPTS/DPMPSTP/2021 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 18 Januari 2022



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

**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	ASN
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGOLAH DATA	1. SATRIA ISWARA WIJAYA, S.Kom 2. REVITA SARI 3. FEBRIANI 4. LOGI MANDELA	Non ASN

KEPALA DINAS,



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