



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER 2 TAHUN 2022**

**DISUSUN OLEH  
TIM SKM DPMPTSP**

**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>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>4</b>
<b>B. Maksud dan Tujuan</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Ruang Lingkup</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>6</b>
<b>A. Profil Umum</b> .....	<b>6</b>
<b>B. Susunan Organisasi DPMPTSP</b> .....	<b>6</b>
<b>C. Kewenangan</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Visi dan Misi</b> .....	<b>8</b>
<b>a. Visi</b> .....	<b>8</b>
<b>b. Misi</b> .....	<b>8</b>
<b>c. Motto</b> .....	<b>8</b>
<b>d. Janji Layanan</b> .....	<b>8</b>
<b>e. Maklumat Layanan</b> .....	<b>9</b>
<b>f. Budaya Layanan</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB III. METODE SURVEI</b> ....	<b>10</b>
<b>A. Dasar Hukum</b> .....	<b>10</b>
<b>B. Variabel Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>C. Populasi</b> .....	<b>10</b>
<b>D. Sampel</b> .....	<b>10</b>
<b>E. Lokasi dan Waktu</b> .....	<b>11</b>
<b>F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB IV. HASIL SURVEI</b> .....	<b>13</b>
<b>A. Deskripsi Responden</b> .....	<b>13</b>
<b>B. Jawaban Responden</b> .....	<b>15</b>
<b>C. Hasil Identifikasi</b> .....	<b>17</b>
<b>D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>17</b>
<b>BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB VI. 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 2 tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilaksanakan, diselesaikan dan diwujudkan.

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

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

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

Prabumulih, 5 Desember 2022  
Kepala Dinas,



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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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

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

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

#### **B. Maksud dan Tujuan**

##### **1. Maksud**

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

##### **2. Tujuan**

- a. Mewujudkan *good governance*;
- b. Meningkatkan citra aparatur Pemerintah Kota Prabumulih dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, dan akuntabel;
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan menjaring aspirasi masyarakat;
- d. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

### **C. Ruang Lingkup**

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

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### A. Profil Umum

Kota Prabumulih dikenal dengan kota Migas bersemboyan Seinggok Sepemunyian adalah Kota Lintas Tengah Sumatera yang merupakan salah satu pusat perkembangan Perekonomian daerah yang strategis. Kota yang berdiri pada tahun 2001 ini telah menjelma menjadi Kota yang maju dan mandiri. Sesuai dengan Visi Kota Prabumulih “**Kota Prabumulih Sebagai Kota “ PRIMA ” dan Berkualitas Tahun 2023.** Untuk mewujudkan hal tersebut, salah satu upaya Pemerintah Kota Prabumulih adalah dengan membentuk **Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)** yang selanjutnya menjadi **Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)** kemudian status kantor ditingkatkan lagi menjadi **Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2014 dan terakhir berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Prabumulih berganti nomenklatur menjadi **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.**

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

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

#### B. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi DPMPTSP terdiri atas:

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

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

### C. Kewenangan

Kewenangan DPMPTSP adalah

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

## D. Visi dan Misi

### a. Visi :

**“Kota Prabumulih Sebagai Kota “ PRIMA ” dan Berkualitas Tahun 2023.**

### b. Misi :

Sedangkan misi DPMPTSP Kota Prabumulih sebagai berikut:

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

### b. Motto DPMPTSP

## **PRABU GESIT, INVESTASI MENINGKAT**

Motto tersebut mengandung beberapa aspek dan unsur Pelayanan yaitu

### **PRABU :**

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

### **GESIT :**

Gratis, Efektif, Sistematis, Informatif dan Transparan

### **Investasi Meningkatkan.**

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

Janji Layanan DMPTSP adalah

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

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

Maklumat Layanan DPMPTSP adalah

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

#### **f. Budaya Layanan**

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

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

## **BAB III**

### **METODE SURVEI**

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

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

#### **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 DPMPPTSP semester 2 dilaksanakan mulai dari Bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Desember 2022

## 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 DPMPPTSP 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).
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 :  
$$\text{NRR Tertimbang Per -unsur} : \text{NRR per unsure} \times 0,01$$
8. Melakukan pencarian nilai indeks pelayanan dengan menjumlahkan 10 unsur dari NRR tertimbang
9. Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM (Nilai Dasar=25), Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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

Umur	N	%
11 – 20 tahun	0	0
21 – 30 tahun	110	73
31 – 40 tahun	29	19
41 – 50 tahun	10	7
51 – 60 tahun	1	1
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

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	34	23
Perempuan	116	77
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

#### 3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

Jam Survei	N	%
08.00 sd 12.00	107	71
13.00 sd 16.00	43	29
<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	10	7
DIPLOMA	72	48
SARJANA/S1	67	45
SARJANA/S2/S3	1	1
<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	49	33
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	46	31
WIRASWASTA	5	3
LAINNYA	50	33
<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	99	66
Sangat Sesuai	51	34
<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	0	0
Mudah	77	51
Sangat mudah	73	49
<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	1	1
Cepat	86	57
Sangat Cepat	63	42
<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	0	0
Murah	3	2
Gratis	147	98
<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	0	0
Sesuai	68	45
Sangat Sesuai	82	55
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 6. Tentang Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	73	49
Sangat Kompeten	77	51
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 7. Tentang Kesopanan Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 13. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Sopan & Ramah	0	0
Kurang Sopan & Ramah	0	0
Sopan & Ramah	70	47
Sangat Sopan & Ramah	80	53
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 8. Tentang Penanganan Pengaduan

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

Kategori	N	%
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak diterapkan	0	0
Berfungsi kurang Maksimal	11	7
Dikelola dengan baik	139	93
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

## 9. Tentang Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Sarana dan Prasarana

Kategori	N	%
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang baik	2	1
Dikelola dengan baik	148	99
<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 2 ini, dapat diidentifikasi dari nilai unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai per-unsur	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,34	B
2.	Prosedur Pelayanan	3,49	B
3.	Waktu Pelayanan	3,41	B
4.	Biaya/Tarif	3,98	A
5.	Produk Layanan	3,55	A
6.	Kompetensi Layanan	3,52	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,47	B
8.	Penanganan Pengaduan	3,93	A
9.	Sarana dan Prasarana	3,99	A

#### Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,34 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,98 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,93 \times 0,11) + (3,99 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$  Adalah **3,594**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPSTP Kota Prabumulih semester 2 tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:
  1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval  
Dengan hasil Nilai Indeks SKM  $(3,594 \times \text{Nilai dasar (25)}) = 89,85$
  2. Mutu Pelayanan “ **A** “
  3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPSTP Kota Prabumulih semester 2 tahun 2022 = “ **SANGAT BAIK**“

### D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester 2 tahun 2022 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-1 yakni unsur *Persyaratan Pelayanan* dan unsur ke-3 yakni *Kecepatan Pelayanan*, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-8 dan unsur ke-9 yakni Unsur Penanganan Pengaduan yang nilai NRRnya mencapai 3,93 dan Unsur Saprass dengan nilai 3,99.

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

## BAB V

### ANALISA DAN TINDAK LANJUT

Analisa dan tindak lanjut dari masing–masing nilai unsur pelayanan pada SKM semester 2 adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U1.	Persyaratan Pelayanan	99 responden menjawab sesuai antara persyaratan yang di pinta dengan standar pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perlu adanya <i>Public Hearing</i> dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan dan sudah di anggarakan di tahun 2023</li> <li>▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala.</li> </ul>
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan telah dijalankan sesuai dengan alur yang telah ditetapkan.</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>
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 1 responden, terjadi kenaikan yang signifikan dari tahun-tahun sebelumnya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sudah koordinasi dengan tim teknis tentang rekomendasi perizinan dan non perizinan agar penerbitan rekomendasi harus sesuai SOP hari.</li> <li>▪ PTSP menunjuk narahubung untuk mempercepat koordinasi dengan OPD teknis.</li> </ul>
U4.	Kewajaran Pelayanan Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi dengan 98 % menyatakan gratis dan nilai NRR per unsur 3.98.</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>
U5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lebih dari 68 responden telah menyatakan ada kesesuaian dengan produk perizinan dan 55 % sangat sesuai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesesuaian izin telah dibakukan melalui penetapan Standar Pelayanan yang telah di publis di Website dan Media Sosial.</li> </ul>

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tidak ada responden yang menjawab petugas pelayanan kurang kompeten. Semua menjawab berkompeten dan sangat berkompeten.</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>
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> <li>▪ Tindakan lanjutan dengan merolling petugas FO setiap Tahun.</li> </ul>
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penanganan pengaduan merupakan muara bagi pelanggan yang ingin complain ke institusi akibat dari pelaksanaan pelayanan. Pada SKM semester ini, unsur ini merupakan nilai tertinggi dan selalu diatas 3.90.</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> <li>▪ Telah disosialisasikan ke masyarakat melalui perangkat kelurahan dan Kecamatan.</li> </ul>
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pada Survei Semester 2 Ini masih ada responden yang menyatakan bahwa sapsras DPMPSTSP Kota Prabumulih kurang berfungsi dengan baik sebanyak 2 responden, tetapi mayoritas menyatakan sapsras telah dikelola dengan baik atau 99 %, sehingga NRRnya mencapai 3.99.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap di jaga kualitas sapsras sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu di tingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa betah jika mengurus perizinan di DPMPSTSP.</li> <li>▪ Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi. Misal ada ruang bermain anak, ramah disabilitas, wifi gratis, air minum dll.</li> </ul>

## RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

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

## BAB VI PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 2 tahun 2022 maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Populasi atau Responden dalam Survei ini adalah Pelaku Usaha atau Masyarakat Pembuat Izin pada Unit Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang izinnya telah selesai dan di survei saat pengambilan izin.
2. Terdiri dari 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 Juli 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.
4. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2022 diperoleh hasil, **Nilai SKM 89,85** yang memiliki **Mutu Pelayanan " A "**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester 2 tahun 2022 adalah **" SANGAT BAIK "**.
5. Analisa dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diprioritas untuk peningkatan unsur ke-1 dan unsur ke-3.

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, 5 Desember 2022  
Kepala Dinas,

The image shows a circular official stamp of the Government of Prabumulih. The text inside the stamp includes "PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH" and "DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

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

# LAMPIRAN

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA PRABUMULIH

SEMESTER II (DUA) TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERIZINAN																		
<h1>89,85</h1>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : 150 Responden</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 34 orang/ P=116 orang</p> <p>PENDIDIKAN</p> <table><tr><td>SD</td><td>: 0</td><td>orang</td></tr><tr><td>SMP</td><td>: 0</td><td>orang</td></tr><tr><td>SMA</td><td>: 10</td><td>orang</td></tr><tr><td>D1/2/3</td><td>: 72</td><td>orang</td></tr><tr><td>S1</td><td>: 67</td><td>orang</td></tr><tr><td>S2/3</td><td>: 1</td><td>orang</td></tr></table> <p>Periode Survei : Juli 2022 s/d Des 2022</p>	SD	: 0	orang	SMP	: 0	orang	SMA	: 10	orang	D1/2/3	: 72	orang	S1	: 67	orang	S2/3	: 1	orang
	SD	: 0	orang																
SMP	: 0	orang																	
SMA	: 10	orang																	
D1/2/3	: 72	orang																	
S1	: 67	orang																	
S2/3	: 1	orang																	

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,

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

## LAMPIRAN FOTO KEGIATAN





**Front Office DPMPSTSP KOTA PRABUMULIH**

Foto Petugas Front Office DPMPPTSP 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**





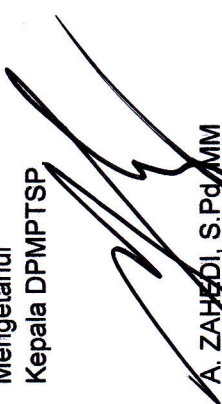



**PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM SEMESTER 2 DPMPSTP TAHUN 2022**

UMUR		JENIS KELAMIN		JAM SURVEI		PENDIDIKAN		PEKERJAAN			
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
11 - 20 tahun	0	0%	Laki-laki	34	23%	SD	0	0%	PNS	49	33%
21 - 30 tahun	110	73%	Perempuan	116	77%	SMP	0	0%	TNI	0	0%
31 - 40 tahun	29	19%	<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	SMA	10	7%	POLRI	0	0%
41 - 50 tahun	10	7%				D1/D3/D4	72	48%	SWASTA	46	31%
51 - 60 tahun	1	1%				S1	67	45%	WIRASWASTA	5	3%
61 - 70 tahun	0	0%				S2 keatas	1	1%	LAINYA	50	33%
71 - 80 tahun	0	0%				<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>									

PERSYARATAN		U2		U3		U4		U5		U6		U7		
Kelompok	N	%	PROSEDUR	KECEPATAN	BIAYA	KESESUAIAN	KOMPETENSI	KESOPANAN	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Mudah	Tidak Cepat	Sangat Mahal	Tidak Sesuai	Tidak Kompeten	Tidak Sopan & Ramah	0	0%	0%	0	0%	
Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Cukup Mahal	Kurang Sesuai	Kurang Kompeten	Kurang Sopan & Ramah	0	0%	0%	0	0%	
Sesuai	99	66%	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan & Ramah	68	45%	49%	73	47%	
Sangat Sesuai	51	34%	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan & Ramah	82	55%	51%	77	51%	
<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>JML</b>	<b>JML</b>	<b>JML</b>	<b>JML</b>	<b>JML</b>	<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	

PENGADUAN		U8		U9		
Kelompok	N	%	SAPRAS	Kelompok	N	%
Tidak Ada	0	0%	Tidak Ada	0	0%	0%
Ada tapi tidak berfungsi	0	0%	Ada tapi tidak berfungsi	0	0%	0%
Berfungsi kurang baik	11	7%	Berfungsi kurang baik	2	1%	1%
Dikelola dengan baik	139	93%	Dikelola dengan baik	148	99%	99%
<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>JML</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Mengetahui  
 Kepala DPMPSTP  
  
 A. ZAHEDI, S.Pd, M.M  
 PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
 NIP.19630501 198803 1005

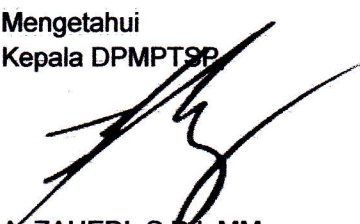

Pembuat Laporan  
 Analis Kebijakan Ahli Muda,  
  
 AMAT KALIP, S.IP., M.Si  
 PENATA TINGKAT I, III/d  
 NIP. 19770901 200604 1 003

**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 2 TAHUN 2022

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



98	34 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
99	27 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
100	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	4
101	43 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	47 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	4	4	4
103	29 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
106	22 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
107	22 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	3	3	3
108	27 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
109	31 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PHL	4	3	3	4	3	4	4	4	4
110	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	22 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
112	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
114	35 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	33 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
116	37 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
117	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	4	4
119	23 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	4	4	3	3	3	4	4
120	31 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
122	42 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	45 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
124	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	33 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	40 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	29 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	37 TAHUN	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	29 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
130	30 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
131	42 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	3	4	4
132	23 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	27 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
134	26 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
135	30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
136	52 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
137	49 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
138	28 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
139	45 TAHUN	PEREMPUAN	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	28 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	PHL	4	4	3	4	4	3	4	4	4
141	28 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PHL	3	4	3	4	3	4	4	4	4
142	42 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	35 TAHUN	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
144	39 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
145	40 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
146	36 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	25 TAHUN	PEREMPUAN	D3	LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
148	39 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	3	4
149	32 TAHUN	PEREMPUAN	D3	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
150	40 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

					501	523	512	597	533	528	520	589	598
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jlm Kuisiner					3.34	3.49	3.41	3.98	3.55	3.52	3.47	3.93	3.99
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11					0.367	0.384	0.375	0.438	0.391	0.387	0.381	0.432	0.439
Nilai Indeks													3.594
Nilai SKM Pelayanan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar (25)													89.85
Mutu Pelayanan													A
Kinerja Unit Pelayanan													SANGAT BAIK
<p>Mengetahui Kepala DPMPTSP</p>  <p>A. ZAHEDI, S.Pd.,MM PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c NIP.19630501 198803 1 005</p>						<p>Prabumulih, 5 Desember 2022 Pembuat Laporan Analisis Kebijakan Ahli Muda,</p>  <p>AMAT KALIP, S.IP., M.Si PENATA TINGKAT I, III/d NIP.19770901 200604 1 003</p>							

**TABEL PERKEMBANGAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PRABUMULIH TAHUN 2016 SD 2022**

NO	PERIODE TAHUN	SMSTR 1	SMSTR 2	NILAI INDEKS = Rerata Pertahun*	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	2016	82,32/A	79,82/B	81,07	B	BAIK
2	2017	80,88/B	83,04/A	81,96	B	BAIK
3	2018	80,89/B	82,32/B	81,60	B	BAIK
4	2019	84,32/B	86,65/B	85,48	B	BAIK
5	2020	84,58/B	84,60/B	84,59	B	BAIK
6	2021	84,79/B	86,002/B	85,39	B	BAIK
7	2022	87,34/B	89,85/A	88,59	A	SANGAT BAIK

KEPALA DINAS,



**A. ZAHEDI, S.Pd., MM**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19630501 198803 1 005

PRABUMULIH, 30 Desember 2022  
KOORDINATOR PTSP II BIDANG PKPL,

ttd

**YULI YURITA, SE**  
PEMBINA  
NIP. 19740714 200501 2 005

Keterangan \* Nilai SKM Akumulasi Semester 1 + 2

Tabel Keterangan Persepsi Nilai

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM		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	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

## 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

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

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.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 : 008 /KPTS/DPMPPTSP.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 (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 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