



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER I TAHUN 2019**

**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  
Website : <http://dpmptsp.kotaprabumulih.go.id>  
Email : [dpmptsp@kotaprabumulih.go.id](mailto:dpmptsp@kotaprabumulih.go.id)  
Telpon/Fax : ( 0713 ) 3310678 SMS Center : 082380017655 Kode Pos 31111

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar

<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Maksud dan Tujuan .....	4
C. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>6</b>
A. Profil Umum .....	6
B. Susunan Organisasi DPMPTSP .....	6
C. Kewenangan .....	7
D. Visi dan Misi .....	7
1. Visi .....	7
2. Misi .....	7
3. Motto .....	8
4. Janji Layanan .....	8
5. Maklumat Layanan .....	8
<b>BAB III. METODE SURVEI</b> .....	<b>9</b>
A. Dasar Hukum .....	9
B. Variabel Penelitian .....	9
C. Populasi .....	9
D. Sampel .....	9
E. Lokasi dan Waktu .....	10
F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
<b>BAB IV. HASIL SURVEI</b> .....	<b>12</b>
A. Deskripsi Responden .....	12
B. Jawaban Responden .....	14
C. Hasil Identifikasi .....	16
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	17
<b>BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b> .....	<b>20</b>
<b>BAB VII. PENUTUP</b> .....	<b>21</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>22</b>

## *Kata Pengantar*

Assalamualaikum warohmatullahiwarokatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2019 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 pada umumnya dan masyarakat Kota Prabumulih pada khususnya.

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

Prabumulih,

2019

**Tim Penyusun,**

**Kepala DPMPTSP Kota Prabumulih,**



**A. ZAHEDI, S.Pd.,MM**

**PEMBINA TINGKAT I, IV/b**

**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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih khususnya di Pelayanan Perizinan.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Profil Umum**

Kota Prabumulih sebagai Kota Lintas Tengah Sumatera merupakan salah satu pusat perkembangan Perekonomian daerah yang strategis. Kota yang berdiri pada tahun 2001 ini telah menjelma menjadi Kota yang maju. Sesuai dengan Visi Kota Prabumulih “**Terwujudnya Kota Prabumulih Sebagai Kota “ PRIMA ” (Prestasi, Religius, Inovatif, Mandiri, Aman) dan Berkualitas.** Untuk mewujudkan hal tersebut, salah satu upaya Pemerintah Kota Prabumulih adalah dengan membentuk **Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)** yang selanjutnya menjadi **Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)** kemudian status kantor ditingkatkan lagi menjadi **Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** berdasarkan Peraturan Daerah 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. Sekretariat, terdiri dari:

1. Subbagian Keuangan;
2. Subbagian Program dan Pelaporan;
3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

c. Bidang **Perencanaan dan Pengembangan Iklim PM**, terdiri dari:

1. Kasi Perencanaan PM;
2. Kasi Deregulasi PM, dan
3. Kasi Pemberdayaan Usaha PM

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

### **C. Kewenangan**

Kewenangan DPMPTSP adalah

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

### **D. Visi dan Misi**

#### **1. Visi**

Visi DPMPTSP adalah *”Terwujudnya Pelayanan Prima di Bidang Perizinan guna Terciptanya Iklim Investasi yang Kondusif”*

## 2. Misi

Adapun Misi DPMPTSP Kota Prabumulih dirumuskan sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) dibidang perizinan dan non perizinan;
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan;
- c) Meningkatkan citra aparaturnya pemerintah dengan memberikan perizinan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti;
- d) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui perizinan dan non perizinan;
- e) Meningkatkan kesejahteraan pegawai.

## 3. Motto DPMPTSP

Motto DPMPTSP adalah

***“ Kepuasan Anda adalah Harapan Kami ”***

## 4. Janji Layanan

Janji Layanan DPMPTSP 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 profesional;
5. Menciptakan suasana ruangan pelayanan yang bersih, sejuk dan nyaman.

## 5. 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.

## **BAB III**

### **METODE SURVEI**

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

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
4. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih.

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

Variabel penelitian Survei Kepuasan Masyarakat adalah

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

#### **C. Populasi**

Populasi atau Responden dalam Survei ini adalah Pelanggan atau Masyarakat Pembuat Izin pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang izinnnya telah selesai dan di data saat pengambilan izin.

#### **D. Sampel**

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih di tetapkan sebanyak 100 sd 200 orang Responden (N=200) dipilih secara acak/random (maksimal).

## E. Lokasi dan Waktu

### 1. Lokasi

Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan pada Front Office loket 4 yaitu loket pengambilan izin.

### 2. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik pembuatan perizinan di DPMPTSP semester 1 dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Juni 2019

## 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 disebarkan atau diisi oleh responden diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengurutkan daftar responden dari 1 sampai dengan 200, (N=200 responden maksimal).
2. Melakukan editing/meneliti kembali apakah lembar isian kuesioner sudah lengkap.
3. Coding yaitu mengklasifikasikan jawaban atau hasil yang ada menurut macamnya kedalam bentuk yang lebih ringkas dengan memberikan kode/bobot nilai dalam pengolahan data, nilai persepsi yang diberikan dari angka 1 sampai dengan 4 untuk setiap unsur pelayanan.
4. Transferring (pemindahan data) yaitu memindahkan data yang telah di dapat menurut kelompoknya masing masing.
5. Tabulating (tabulasi data).

Data/bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan disajikan dalam bentuk tabel, kemudian diolah dan dianalisa

6. Melakukan pencarian Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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>84,31–100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

## 2. PENGUJIAN KUALITAS DATA

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

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

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

## BAB IV HASIL SURVEI

### A. Deskripsi Responden

Data masyarakat/profil responden

#### 1. Umur Responden

Tabel 2. Umur Responden

<b>Umur</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
11 – 20 tahun	1	1 %
21 – 30 tahun	92	62%
31 – 40 tahun	40	27%
41 – 50 tahun	14	10%
51 – 60 tahun	0	0%
61 – 70 tahun	0	0%
71 – 80 tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

#### 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

<b>Jenis kelamin</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Laki-Laki	56	38%
Perempuan	91	62%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

#### 3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

<b>Jam Survei</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
08.00 sd 12.00	102	69%
13.00 sd 16.00	45	31%
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	5	3%
SMA	26	18%
DIPLOMA	64	44%
SARJANA/S1	44	30%
SARJANA/S2/S3	8	5%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

#### 5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
PNS	18	12%
TNI	7	5%
POLRI	11	7%
SWASTA	87	58%
WIRASWASTA	6	4%
LAINNYA	18	12%
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	105	71%
Sangat Sesuai	42	29%
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	107	73%
Sangat mudah	40	27%
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	4	3%
Cepat	109	74%
Sangat Cepat	34	23%
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	2	1%
Murah	27	18%
Gratis	118	80%
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	2	1%
Sesuai	113	77%
Sangat Sesuai	32	22%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

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

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Kompeten	0	0%
Kurang Kompeten	4	3%
Kompeten	102	69%
Sangat Kompeten	41	28%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

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

Tabel 13. Perilaku Pelaksana Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Sopan & Ramah	0	0%
Kurang Sopan & Ramah	4	3%
Sopan & Ramah	103	70%
Sangat Sopan & Ramah	40	27%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

## 8. Tentang **Penanganan Pengaduan**

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Ada	3	2%
Ada tapi tidak diterapkan	8	5%
Berfungsi kurang Maksimal	31	21%
Dikelola dengan baik	105	71%
<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

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

Tabel 16. Sarana dan Prasarana

<b>Kategori</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tidak Ada	1	1%
Ada tapi tidak berfungsi	7	5%
Berfungsi kurang baik	18	12%
Dikelola dengan baik	121	82 %
<b>Jumlah</b>	<b>147</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	3.29	
2.	Prosedur pelayanan	3.26	
3.	Waktu pelayanan	3.20	
4.	Biaya/Tarif	<b>3.79</b>	
5.	Produk layanan	3.26	
6.	Kompetensi Layanan	3.25	
7.	Perilaku pelaksana	3.25	
8.	Penanganan pengaduan	3.62	
9.	Sarana dan Prasarana	3.74	

### C. Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,29 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) + (3,74 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$  Adalah **3,373**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPSTP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2019 dapat disimpulkan sebagai berikut:
  1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval  
Dengan hasil Nilai Indeks SKM (**3,373** x Nilai dasar (**25**) = **84.32**
  2. Mutu Pelayanan “ **B** “
  3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPSTP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2019 = “  
**BAIK**“

### D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester 1 tahun 2019 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke-3 yakni unsur *kecepatan pelayanan* nilai 3.20, sedangkan unsur tertinggi didapat oleh unsur ke-4 yakni Unsur biaya pelayanan yang nilai NRRnya mencapai 3,79.

Pelayanan perizinan pada DPMPSTP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2019 nilai NRRnya sudah mencapai angka 3 yang meliputi semua unsur pelayanan. Untuk Prioritas peningkatan ditekankan pada unsur ke-3, ke-6 dan ke-7.

## BAB V

### ANALISA DAN TINDAK LANJUT

Analisa dan tindak lanjut dari masing–masing nilai unsur pelayanan adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 71 % responden sudah menjawab bahwa persyaratan perizinan sesuai dan dimengerti, dan lainnya menyatakan sangat sesuai dan tidak ada lagi responden yang menyatakan tidak sesuai atau kurang sesuai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perlu adanya Public Hearing dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan</li> <li>▪ Tetap diperlukan sosialisasi rutin tentang persyaratan kepada masyarakat tentang SOP</li> <li>▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala.</li> </ul>
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada perbaikan dari tahun 2018, bahwa survey semester 1 tahun 2019 lebih dari 73 % responden sudah merasa mudah dalam hal prosedur pelayanan.</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 4 responden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telah di tindaklanjuti dengan merevisi persyaratan perizinan yang memuat alur dan waktu perizinan.</li> <li>▪ Sudah koordinasi dengan tim teknis tentang rekomendasi perizinan dan non perizinan</li> </ul>
U4.	Kewajaran Pelayanan Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masih ada responden yang menjawab "cukup mahal" tentang kewajaran biaya/tarif sebanyak 2 responden</li> <li>▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi.</li> <li>▪ Yang menjawab cukup mahal adalah responden yang membuat IMB.</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>▪ Masih ada yang menjawab kurang sesuai dengan standar pelayanan sebanyak 2 orang responden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Harus diterapkan dan disesuaikan dengan SOP Pelayanan dan persyaratan perizinan.</li> </ul>

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masih ada responden yang menjawab petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 4 orang.</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. Sebanyak 103 responden dari 147 yang di survei menyatakan petugas bersikap sopan dan ramah dan 40 responden atau 27 % menyatakan bahwa petugas sangat sopan dan ramah. Tetapi masih ada responden yang menjawab petrugas kurang sopan dan ramah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap Menerapkan sistem "5 S " (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai tuntutan wajib dalam memberikan pelayanan</li> <li>▪ Pengiriman Petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan kepribadian.</li> </ul>
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unsur ini juga merupakan unsur baru tapi mempunyai peran penting dalam pelayanan. Penanganan pengaduan merupakan muara bagi pelanggan yang ingin complain ke institusi akibat dari pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Dalam Survei, masih ada responden yang menjawab ada penanganan tapi tidak berfungsi sebanyak 8 orang dan 3 orang menjawab tidak ada pengaduan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telah di laksanakan dengan membuat loket khusus penanganan pengaduan.</li> <li>▪ Perlu ditempatkan petugas yang lebih berkompeten.</li> <li>▪ Perlu di buat ruang khusus tempat pengaduan dan rahasia.</li> </ul>
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unsur ke-9 ini merupakan pelengkap dari seluruh pelayanan. Pelengkap tapi penting karena bagian tak terpisahkan dari unsur pelayanan, seperti parkir, kamar mandi, ruang tunggu, AC, TV dan lain-lain</li> <li>▪ Pada Survei Semester Ini masih ada responden yang belum merasa puas dengan sapsas sebanyak 7 orang dan 1 orang menjawab tidak ada. Sedangkan yang ,menjawab sapsas berfungsi tapi kurang baik sebanyak 18 orang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetap di jaga kualitas sapsas sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu di tingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa betah jika mengurus perizinan di DPMPTSP.</li> <li>▪ Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi. Misal ada ruang bermain anak, ramah disabilitas, wifi gratis, air minum dll.</li> </ul>

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 tahun 2019 maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Pelanggan atau Masyarakat Pembuat Izin pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Terdiri dari 100 sampai 200 Orang Responden yang dipilih secara acak/random pada saat pengguna izin mengambil izin yang sudah selesai. Lokasi dari Pengumpulan data sendiri dilakukan pada Front Office loket 4. Waktu Pelaksanaannya dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Desember 2019.
2. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2019 diperoleh hasil, **Nilai SKM 84.32** yang memiliki **Mutu Pelayanan “ B ”**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2019 adalah ” **BAIK**“.
3. Analisa dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diprioritas untuk peningkatan unsur ke-3 yakni kecepatan pelayanan dan unsur ke-6 yakni kompetensi layanan. Pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Prabumulih Semester 1 tahun 2019 nilai NRRnya sudah mencapai angka 3 yang meliputi semua unsur pelayanan.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

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

Wassalamualaikum warohmatullahibarohkatuh.

Prabumulih, Juli 2019

**Tim Penyusun,**  
**Kepala DPMPTSP Kota Prabumulih,**



**A. ZAHEDI, S.Pd.,MM**  
**PEMBINA TINGKAT I, IV/b**  
**NIP. 19630501 198803 1005**

# LAMPIRAN

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## Lampiran foto kegiatan





