



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER II TAHUN 2020

**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
Telpon/Fax : (0713) 3310678 SMS Center : 082380017655 Kode Pos 31111

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

BAB I. PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud dan Tujuan	4
C. Manfaat	5
D. Ruang Lingkup	5
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
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
BAB III. METODE SURVEI	9
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
BAB IV. HASIL SURVEI	12
A. Deskripsi Responden	12
B. Jawaban Responden	14
C. Hasil Identifikasi	16
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	16
BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT	17
BAB VI. KESIMPULAN	19
BAB VII. PENUTUP	20

LAMPIRAN

Kata Pengantar

Assalamualaikum warohmatullahiwarokatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II tahun 2020 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, 2 Desember 2020

Kepala DPMPSTP Kota Prabumulih,


A. ZAHEDI, S.Pd., MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c

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. Manfaat

Manfaat pembuatan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah

1. Mengetahui indeks kepuasan pelanggan melalui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.
2. Sebagai Indikator Kerja Utama (IKU) Organisasi Perangkat Daerah yang berfungsi sebagai pelayanan publik.
3. Sebagai Wujud penerapan Permendagri Nomor 138 tentang Pelaksanaan PTSP Daerah Tahun 2017.
4. Sebagai Bahan Laporan ke:
 - a. Pemerintah Kota Prabumulih melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah,
 - b. Inspektorat Kota Prabumulih,
 - c. Indikator Penilaian Publik dalam Evaluasi Pelayanan Publik dari Kemenpan RI,
 - d. Indikator Penilaian dalam Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik dalam penerapan Standar Pelayanan dari Ombudsman RI,
 - e. Indikator Penilaian pada Aksi Pencegahan Korupsi (MCP Korsupgah) KPK RI.
 - f. Laporan pada Rapat Tinjauan Manajemen ISO 9001:2015 sebagai indikator wajib.

D. 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 **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.

E. Moto

1. Motto DPMPTSP

Motto DPMPTSP adalah

“ Kepuasan Anda adalah Harapan Kami ”

2. 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.

3. Maklumat Layanan

Maklumat Layanan DPMPPTSP 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 izinnya 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 ditetapkan sebanyak 100 sd 200 orang Responden (N=200) dipilih secara acak/random (maksimal).

E. Lokasi dan Waktu

1. Lokasi

Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan pada Front Office loket 4 yaitu loket pengambilan izin dan ada sebagian data di ambil melalui survei langsung ke tempat usaha.

2. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik pembuatan perizinan di DPMPSTP semester II dilaksanakan mulai dari Bulan Juli 2020 sampai dengan bulan Desember 2020

F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden tentang pelayanan publik/pelayanan perizinan di DPMPSTP saat pengguna izin mengambil izin yang telah diterbitkan. Hasil dari kuesioner yang telah disebar atau diisi oleh responden diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

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

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

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

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

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

$$\text{NRR Tertimbang Per -unsur} : \text{NRR per unsure} \times 0,11$$

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	2	1%
21 – 30 tahun	69	48%
31 – 40 tahun	60	40%
41 – 50 tahun	17	10%
51 – 60 tahun	2	1%
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	55	37%
Perempuan	95	63%
Jumlah	150	100

3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

Jam Survei	N	%
08.00 sd 12.00	93	62%
13.00 sd 16.00	57	38%
Jumlah	150	100

4. Pendidikan Responden

Tabel 4. Pendidikan Utama Responden

Pendidikan Utama	N	%
SD	0	0%
SMP	1	1%
SMA	45	30%
DIPLOMA	66	43%
SARJANA/S1	34	23%
SARJANA/S2/S3	4	3%
Jumlah	150	100

5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	16	11%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
SWASTA	55	36%
WIRASWASTA	33	22%
LAINNYA	46	31%
Jumlah	150	100

B. Jawaban Responden

1. Tentang Persyaratan

Tabel 7. Persyaratan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	0	0%
Sesuai	127	85%
Sangat Sesuai	23	15%
Jumlah	150	100

2. Tentang **Prosedur Pelayanan**

Tabel 8. Prosedur Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak mudah	0	0%
Kurang mudah	2	1%
Mudah	121	81%
Sangat mudah	27	18%
Jumlah	150	100

3. Tentang **Kecepatan Pelayanan**

Tabel 9. Waktu Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Cepat	0	0%
Kurang Cepat	1	1%
Cepat	133	89%
Sangat Cepat	16	10%
Jumlah	150	100

4. Tentang **Biaya dan Tarif**

Tabel 10. Biaya dan Tarif

Kategori	N	%
Sangat Mahal	0	0%
Cukup Mahal	1	1%
Murah	15	10%
Gratis	134	89%
Jumlah	150	100

5. Tentang **Kesesuaian**

Tabel 11. Produk Layanan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	0	0%
Sesuai	118	79%
Sangat Sesuai	32	21%
Jumlah	150	100

6. Tentang **Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0%
Kurang Kompeten	0	0%
Kompeten	115	77%
Sangat Kompeten	35	23%
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	109	73%
Sangat Sopan & Ramah	41	27%
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	25	17%
Dikelola dengan baik	125	83%
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	11	7%
Dikelola dengan baik	139	93%
Jumlah	150	100

C. Hasil Identifikasi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih pada semester 2 ini, dapat diidentifikasi dari nilai unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai per-unsur	Keterangan
1.	Persyaratan pelayanan	3.15	
2.	Prosedur pelayanan	3.16	
3.	Waktu pelayanan	3.10	
4.	Biaya/Tarif	3.89	
5.	Produk layanan	3.21	
6.	Kompetensi Layanan	3.25	
7.	Perilaku pelaksana	3.28	
8.	Penanganan pengaduan	3.81	
9.	Sarana dan Prasarana	3.92	

D. Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,15 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$ Adalah **3,384**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kota Prabumulih semester 2 tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:
 1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval
Dengan hasil Nilai Indeks SKM $(3,384 \times \text{Nilai dasar } (25) = 84.6$
 2. Mutu Pelayanan “ **B** “
 3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPPTSP Kota Prabumulih semester 2 tahun 2020 = “ **BAIK**“

E. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester 2 tahun 2020 ini, dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke 3 yakni kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur/NRR adalah 3. 10 disusul oleh unsur pertama dan kedua. Ketiga unsur ini harus di tingkatkan kinerjanya pada tahun-tahun mendatang.

Nilai Indeks SKM semester 2 tahun 2020 ini mengalami perubahan peningkatan per unsur, ada yang meningkat dan ada yang menurun. Secara umum Indeks nya stabil dan baik.

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"> ▪ 85 % responden sudah menjawab bahwa persyaratan perizinan sesuai dan dimengerti, dan 15 % menyatakan bahwa persyaratan sangat sesuai dan tidak ada lagi responden yang menyatakan tidak sesuai atau kurang sesuai. ▪ Ini menandakan bahwa pelaku usaha sudah di layani secara maksimal oleh petugas pelayanan. ▪ Belum di tindak lanjutnya pembahasan standar pelayanan dengan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlu adanya Public Hearing dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan ▪ Tetap diperlukan sosialisasi rutin dan berkala tentang persyaratan kepada masyarakat tentang SOP ▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait khususnya OPD untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala. ▪ Direncanakan akan Memakai sistem komputerisasi dalam pemberian dan informasi pelayanan.
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Responden sudah merasa bahwa prosedur pelayanan sudah semain baik dengan 81 % responden telah menjawab mudah dalam prosedur Pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alur Pelayanan telah dibakukan dengan membuat standar pelayanan dan di perpendek. • 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 1 responden, Tetapi kecepatan layanan sudah mencapai 89 % cepat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah di tindaklanjuti dengan merevisi persyaratan perizinan yang memuat alur dan waktu perizinan. ▪ Sudah koordinasi dengan tim teknis tentang rekomendasi perizinan dan non perizinan ▪ Terus berkoordinasi dengan tim teknis dalam hal percepatan pemberian rekomendasi teknis.
U4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih ada responden yang menjawab "cukup mahal" tentang kewajaran biaya/tarif sebanyak 1 responden ▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi. 	<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"> ▪ Tidak ada jawaban responden yg menyatakan kesesuaian produk pelayanan kurang sesuai dengan yang di urus, rata-rata responden menyatakan sesuai dan sangat sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus diterapkan dan disesuaikan dengan Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan dan persyaratan perizinan.

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. Dan lebih dari 79 % responden menyatakan bahwa petugas pelayanan berkompeten. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Membekali Petugas Pelayanan dengan Buku Standar Pelayanan dan Buku SOP. ▪ 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. Sebanyak 73% responden menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah dan 27% responden menyatakan sangat sopan dan ramah. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tetap Menerapkan sistem "5 S " (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai tuntutan wajib dalam memberikan pelayanan ▪ Direncanakan Pengiriman Petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan kepribadian.
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Ada perbedaan dengan penilaian responden pada semester satu, responden banyak yang menjawab dikelolal dengan baik sebanyak 125 orang atau 83 % 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah di laksanakan dengan membuat loket khusus penanganan pengaduan. ▪ Perlu ditempatkan petugas yang lebih berkompeten. ▪ Disiapkan juga media pengaduan dari yang offline dan online.
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada Survei Semester II ini, rata-rata responden menjawab dikelolal dengan baik sebanyak 139 responden atau 93 %. Ini menandakan sarana dan prsarana di DPMPSTSP Kota Prabumulih telah memadai. ▪ Telah disesuaikan dengan Protokol Kesehatan dan ramah dengan disabilitas dan arama anak. 	<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 DPMPSTSP. ▪ Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi. Misal ada ruang bermain anak, ramah disabilitas, wifi gratis, air minum, musholah yang memadai dll.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II tahun 2020 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 dan langsung ke beberapa pelaku usaha yang pernah atau sudah membuat dan merasakan pelayanan perzinan DPMPTSP Kota Prabumulih. Waktu Pelaksanaannya dilaksanakan mulai dari Bulan Juli 2020 sampai dengan bulan Desember 2020.
2. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih Semester II tahun 2020 diperoleh hasil, **Nilai SKM 84.6** dengan **Mutu Pelayanan “ B ”**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester II tahun 2020 adalah **” BAIK”**, Sedangkan untuk IKM tahun 2020 adalah seperti tabel Perbandingan Nilai IKM DPMPTSP:

Tahun	Semester 1		Semester 2		Rata-Rata	
	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
2018	80.89	B	82.32	A	81.605	B
2019*	84.32	B	86.65	B	85.485	B
2020	84.58	B	84.60	B	84.59	B

*Mulai tahun 2019 ada perubahan standar nilai (metode pengolahan)

3. Analisa dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diprioritas untuk dari 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanan yang paling rendah nilai NRRnya adalah unsur ke 3 yakni kecepatan Pelayanan dengan nilai 3.10. Ini berbeda dengan semester 1, unsur ke-3 dimana unsur keenam yang mempunyai nilai kecil justru meningkat pada semester 2. Ada fluktuatif penilaian dari responden pada tahun 2020 ini.

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.

Prabumulih, 2 Desember 2020

Kepala DPMPTSP Kota Prabumulih,



A. ZAHEDI, S.Pd., MM

PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c

NIP. 19630501 198803 1005

LAMPIRAN

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran foto kegiatan



Front Office Pelayanan Perizinan



Front Office Informasi Pelayanan Perizinan dan Pengaduan



Ruang Bermain Anak dan Pojok Baca DPMPTSP Kota Prabumulih



Fasilitas Penunjang untuk Difabel dan Kantor Kas Penunjang



PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sudirman No. 29 RT. 04 RW. 02 Kel. Tugu Kecil Kec. Prabumulih Timur Kota Prabumulih
Provinsi Sumatera Selatan Kode Pos. 31111 Telp/ Fax. 0713 3310251
Website: dpmptsp.kotaprabumulih.go.id email: dpmptsp@prabumulih.go.id
Sms Center. 082380017655

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH
NOMOR : 24 /KPTS/DPMPSTSP/2020
T E N T A N G

TIM PENGELOLA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH TAHUN 2020

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 (DPMPSTSP) agar terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang optimal sesuai dengan ketentuan dan peraturan, maka dipandang perlu menetapkan Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih;
 - b. bahwa pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5679);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
15. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 9);
16. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih;
17. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 43 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Urusan Pemerintahan Wajib Tidak Berkaitan Dengan Pelayanan Dasar, Dinas Daerah Kota Prabumulih (Berita Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 44).

Menetapkan :

MEMUTUSKAN:

KESATU :

TIM Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA :

Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertugas:

1. Menyiapkan administrasi yang berhubungan dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester;
2. Menyiapkan bahan kuesioner sebanyak 100 Sampai 200 Responden per semester;
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 per semester secara berkala dan ditembuskan serta disampaikan kepada pihak-pihak terkait;
8. Mengarsipkan seluruh hasil kegiatan.

KETIGA

: 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 10 - 3 - 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH



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

Tembusan:

1. Kementerian PAN dan RB RI
2. Biro Ortaia Setda Prov. Sumsei
3. Bagian Organisasi Setda Kota Prabumulih

LAMPIRAN : KPTS KEPALA DPMPSTP
KOTA PRABUMULIH
NOMOR : 24 /KPTS/DPMPSTP/2020
TANGGAL : 10 - 3 - 2020

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

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA	KET
1	PENGARAH	KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
2	PENANGGUNG JAWAB	SEKRETARIS DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
3	KETUA	KABID PENGADUAN, KEBIJAKAN, DAN PELAPORAN LAYANAN	
4	SEKRETARIS	KASI PELAPORAN DAN PENINGKATAN LAYANAN	
5	ANGGOTA/ TIM SURVEY	1. KASI PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN 2. KASI KEBIJAKAN DAN ADVOKASI LAYANAN	
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGOLAH DATA	1. REVITA SARI 2. MARYANI 3. MELEANA	

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH,**



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

PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM SEMESTER II DPMPTSP TAHUN 2020

UMUR			JENIS KELAMIN			JAM SURVEI			PENDIDIKAN			PEKERJAAN		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
11 - 20 tahun	2	1%	Laki-laki	55	37%	08.00-12.00	93	62%	SD	0	0%	PNS	16	11%
21 - 30 tahun	69	46%	Perempuan	95	63%	13.00-16.00	57	38%	SMP	1	1%	TNI	0	0%
31 - 40 tahun	60	40%	JML	160	100%	JML	160	100%	SMA	45	30%	POLRI	0	0%
41 - 50 tahun	17	11%						D1/D3/D4	66	44%	SWASTA	55	37%	
51 - 60 tahun	2	1%						S1	34	23%	WIRASWASTA	33	22%	
61 - 70 tahun	0	0%						S2 keatas	4	3%	LAINYA	46	31%	
71 - 80 tahun	0	0%						JML	150	100%	JML	150	100%	
JML	150	100%												

U1			U2			U3			U4			U5			U6
PERSYARATAN	N	%	PROSEDUR	N	%	KECEPATAN	N	%	BIAYA	N	%	KESESUAIAN	N	%	KOMPETENSI
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok
Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Mudah	0	0%	Tidak Cepat	0	0%	Sangat Mahal	0	0%	Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Kompeten
Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Mudah	2	1%	Kurang Cepat	1	1%	Cukup Mahal	1	1%	Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Kompeten
Sesuai	127	85%	Mudah	121	81%	Cepat	133	89%	Murah	15	10%	Sesuai	118	79%	Kompeten
Sangat Sesuai	23	15%	Sangat Mudah	27	18%	Sangat Cepat	16	11%	Gratis	134	89%	Sangat Sesuai	32	21%	Sangat Kompeten
JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML	150	100%	JML

U8			U9		
PENGADUAN	N	%	SAPRAS	N	%
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
Tidak Ada	0	0%	Tidak Ada	0	0%
Ada tapi tidak berfungsi	0	0%	Ada tapi tidak berfungsi	0	0%
Berfungsi kurang maks	25	17%	Berfungsi kurang baik	11	7%
Dikelola dengan baik	125	83%	Dikelola dengan baik	139	93%
JML	150	100%	JML	150	100%

Mengetahui,
Kepala DPMPTSP

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

Pembuat Laporan,
Kasi Pelaporan dan Pe

AMAT KALIP, S.IP.,
PENATA TINGKAT
NIP. 19770901 200

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA PRABUMULIH

SEMESTER II (DUA) TAHUN 2020

NILAI IKM

84,60

NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERIZINAN

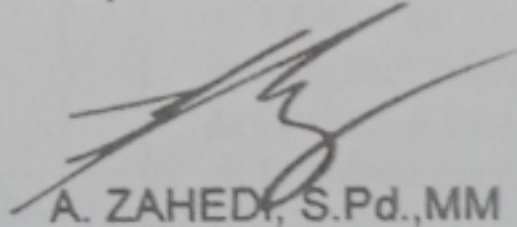
RESPONDEN

JUMLAH 150 Responden
JENIS KELAMIN : L = 55 orang/ P= 95 orang
PENDIDIKAN SD 0 orang
SMP 1 orang
SMA 45 orang
D1/2/3 66 orang
S1 34 orang
S2/3 4 orang

Periode Survei : 02 - 07- 2020 s/d 02-12 -2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT 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

