



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PERIZINAN SEMESTER I 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. Ruang Lingkup	5
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Umum	6
B. Susunan Organisasi DPMPTSP.....	6
C. Kewenangan	7
D. Visi dan Misi.....	8
1. Visi	8
2. Misi	8
3. Motto.....	8
4. Janji Layanan.....	8
5. Maklumat Layanan	9
BAB III. METODE SURVEI	10
A. Dasar Hukum	10
B. Variabel Penelitian.....	10
C. Populasi.....	10
D. Sampel.....	10
E. Lokasi dan Waktu	11
F. Metode Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB IV. HASIL SURVEI	13
A. Deskripsi Responden.....	13
B. Jawaban Responden.....	15
C. Hasil Identifikasi	17
D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	17
BAB V. ANALISA DAN TINDAK LANJUT	18
BAB VI. KESIMPULAN	20
BAB VII. PENUTUP	21
LAMPIRAN	22

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 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.

Survey Kepuasan Masyarakat semester I diadakan disaat pandemi covid-19 melanda Kota Prabumulih, kegiatan survey Kepuasan Masyarakat tetap dilaksanakan walaupun dengan keterbatasan waktu. Unit Pelayanan perizinan tetap buka dengan berjadwal dan tetap menggunakan protokol kesehatan sesuai petunjuk dan arahan dari Walikota Prabumulih.

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

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

Prabumulih, / Juli 2020

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 **“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.

D. Visi dan Misi

1. Visi

Visi DPMPTSP adalah *”Terwujudnya Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA dan Berkualitas”(Prestasi, Religius, Inovatif, Mandiri, Aman).*

2. Misi

Adapun Misi DPMPTSP Kota Prabumulih dirumuskan sebagai berikut :

- a) Mewujudkan Peningkatan Kualitas dan Profesionalisme Aparatur dalam Tata Pemerintahan yang baik, Demokratis, Inovatif, Enterpreneurship, Berprestasi, Transparan dan Akuntabel;
- b) Mewujudkan Peningkatan Kualitas Masyarakat Kota Prabumulih yang Madani (Produktif, Sehat, Cerdas, Mandiri, Religius, Bermoral, Beretika, Berbudaya, dan Berwawasan Lingkungan);
- c) Mewujudkan Peningkatan Perekonomian Masyarakat Kota Prabumulih yang Handal dan Merata melalui Perdagangan dan Jasa;
- d) Mewujudkan Peningkatan Kualitas Infrastruktur Wilayah guna Memperlancar Aktivitas Perekonomian Masyarakat.

3. Motto DPMPTSP

Motto DPMPTSP adalah

“ Kepuasan Anda Adalah Harapan Kami “

4. 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.

5. 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.

2. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan publik pembuatan perizinan di DPMPTSP semester 1 dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Juni 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 DPMPTSP saat pengguna izin mengambil izin yang telah diterbitkan. Hasil dari kuesioner yang telah disebar atau diisi oleh responden diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengurutkan daftar responden dari 1 sampai dengan 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:

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
4	3,5324–4,00	84,31–100,00	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	2
21 – 30 tahun	42	47
31 – 40 tahun	34	38
41 – 50 tahun	10	11
51 – 60 tahun	0	0
61 – 70 tahun	2	2
71 – 80 tahun	0	0
Jumlah	90	100

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	40	44
Perempuan	50	56
Jumlah	90	100

3. Jam Survei

Tabel 3. Jam Survei

Jam Survei	N	%
08.00 sd 12.00	63	70
13.00 sd 16.00	27	30
Jumlah	90	100

4. Pendidikan Responden

Tabel 4. Pendidikan Utama Responden

Pendidikan Utama	N	%
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	26	29
DIPLOMA	50	56
SARJANA/S1	14	16
SARJANA/S2/S3	0	0
Jumlah	90	100

5. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	5	6
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	67	74
WIRASWASTA	4	4
LAINNYA	14	16
Jumlah	90	100

B. Jawaban Responden

1. Tentang Persyaratan

Tabel 7. Persyaratan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	72	80
Sangat Sesuai	18	20
Jumlah	90	100

2. Tentang **Prosedur Pelayanan**

Tabel 8. Prosedur Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	1	1
Mudah	75	83
Sangat mudah	14	16
Jumlah	90	100

3. Tentang **Kecepatan Pelayanan**

Tabel 9. Waktu Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	4	4
Cepat	76	82
Sangat Cepat	12	13
Jumlah	90	100

4. Tentang **Biaya dan Tarif**

Tabel 10. Biaya dan Tarif

Kategori	N	%
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	1	1
Murah	9	10
Gratis	80	89
Jumlah	90	100

5. Tentang Kesesuaian

Tabel 11. Produk Layanan

Kategori	N	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	71	79
Sangat Sesuai	19	21
Jumlah	90	100

6. Tentang Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 12. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	1	1
Kompeten	73	81
Sangat Kompeten	16	16
Jumlah	90	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	64	71
Sangat Sopan & Ramah	26	29
Jumlah	90	100

8. Tentang Penanganan Pengaduan

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

Kategori	N	%
Tidak Ada	0	0
Ada tapi tidak diterapkan	0	0
Berfungsi kurang Maksimal	10	11
Dikelola dengan baik	90	89
Jumlah	90	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	12
Dikelola dengan baik	79	88
Jumlah	90	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	3.20	
2.	Prosedur pelayanan	3.13	
3.	Waktu pelayanan	3.09	
4.	Biaya/Tarif	3.88	
5.	Produk layanan	3.23	
6.	Kompetensi Layanan	3.17	
7.	Perilaku pelaksana	3.29	
8.	Penanganan pengaduan	3.89	
9.	Sarana dan Prasarana	3.88	

Nilai Indeks Unit Pelayanan

- $(3,20 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,09 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,23 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$ Adalah **3,383**
- Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 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 (**3,383** x Nilai dasar (**25**) = **84.58**
 2. Mutu Pelayanan “ **B** “
 3. Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2020 = “ **BAIK**“

D. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada SKM semester 1 tahun 2020 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 DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2020 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"> ▪ Pada indikator pertama ini, 80 % responden sudah menjawab bahwa persyaratan perizinan sesuai dan dimengerti, dan lainnya menyatakan bahwa persyaratan sangat sesuai dan tidak ada lagi responden yang menyatakan tidak sesuai atau kurang sesuai. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlu adanya <i>Public Hearing</i> dengan masyarakat menyangkut Standar Pelayanan ▪ Tetap diperlukan sosialisasi rutin tentang persyaratan kepada masyarakat tentang SOP ▪ Tetap diadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait untuk membahas persyaratan perizinan dikarenakan adanya perubahan izin secara rutin dan berkala.
U2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ada perbaikan dari tahun 2019, bahwa survey semester 1 tahun 2020 lebih dari 76 % responden sudah merasa mudah dalam hal prosedur pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan lagi kualitas dan prosedur dalam pelayanan • Alur kerja harus tetap berdasarkan SOP dan lembar kendali izin harus diisi sesuai berkas masuk.
U3.	Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih ada Jawaban responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 4 responden tetapi ada perbaikan dibandingkan pada tahun 2029 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah di tindaklanjuti dengan merevisi persyaratan perizinan /Standar Pelayanan yang memuat alur dan waktu perizinan. ▪ Sudah koordinasi dengan tim teknis tentang rekomendasi perizinan dan non perizinan
U4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unsur ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi dengan 89 % menyatakan gratis ▪ Yang menjawab cukup mahal adalah responden yang membuat IMB atau Izin dengan retribusi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah di tindaklanjuti dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Prabumulih tentang Retribusi. Dipilah mana yang gratis dan mana yang ada retribusinya. ▪ Masyarakat sudah semakin mengerti kalau memakai jasa calo akan menimbulkan biaya besar, padahal tidak ada biaya perizinan kecuali yang ada retribusi sesuai perda.
U5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lebih dari 81 % responden telah menyatakan ada kesesuaian dengan produk perizinan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian izin telah di bakukan melalui penetapan Standar Pelayanan.

NO	UNSUR PELAYANAN	ANALISA	TINDAK LANJUT
U6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih ada responden yang menjawab petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 1 orang. ▪ Ada kenaikan persentase penilaian responden terhadap kompetensi petugas layanan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada petugas pelayanan ▪ Memberikan pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi kepada petugas pelayanan ▪ Tetap diadakan pelatihan dan penyegaran petugas pelayanan.
U7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> • Mayoritas responden merasa bahwa petugas telah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tetap Menerapkan sistem "5 S " (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai tuntutan wajib dalam memberikan pelayanan ▪ Pengiriman Petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan kepribadian.
U8.	Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telah dilaksanakan dengan membuat loket khusus penanganan pengaduan. ▪ Perlu ditempatkan petugas yang lebih berkompeten. ▪ Jika ada pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh tim.
U9.	Sarana dan Prasarana Kantor untuk masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada Survei Semester Ini masih ada responden yang menyatakan bahwa smpas DPMPTSP Kota Prabumulih kurang berfungsi dengan baik sebanyak 11 responden. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tetap di jaga kualitas smpas sebagai alat pendukung pelayanan. Jika perlu di tingkatkan lagi dengan menambah inovasi pelayanan sehingga pelanggan merasa betah jika mengurus perizinan di DPMPTSP. ▪ Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi. Misal ada ruang bermain anak, ramah disabilitas, wifi gratis, air minum dll.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 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 menngambil izin yang sudah selesai. Lokasi dari Pengumpulan data sendiri dilakukan pada Front Office loket 4. Waktu Pelaksanaannya dilaksanakan mulai dari Bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Desember 2020.
2. Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2020 diperoleh hasil, **Nilai SKM 84.58** yang memiliki **Mutu Pelayanan “ B ”**, serta Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Prabumulih semester 1 tahun 2020 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 2020 nilai NRRnya sudah mencapai angka 3 yang meliputi semua unsur pelayanan.
4. Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 ini dilaksanakan ditengah pandemi covid-19. Walaupun demikian survei tetap dijalankan dengan keterbatasan sehingga hanya 90 responden yang bisa mengisi kuesioner.

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 2020

Dinas,



A. ZAHEDI, S.Pd, MM
PEMBINA UTAM MUDA, IV/c
NIP. 1963 1005

L

A

M

P

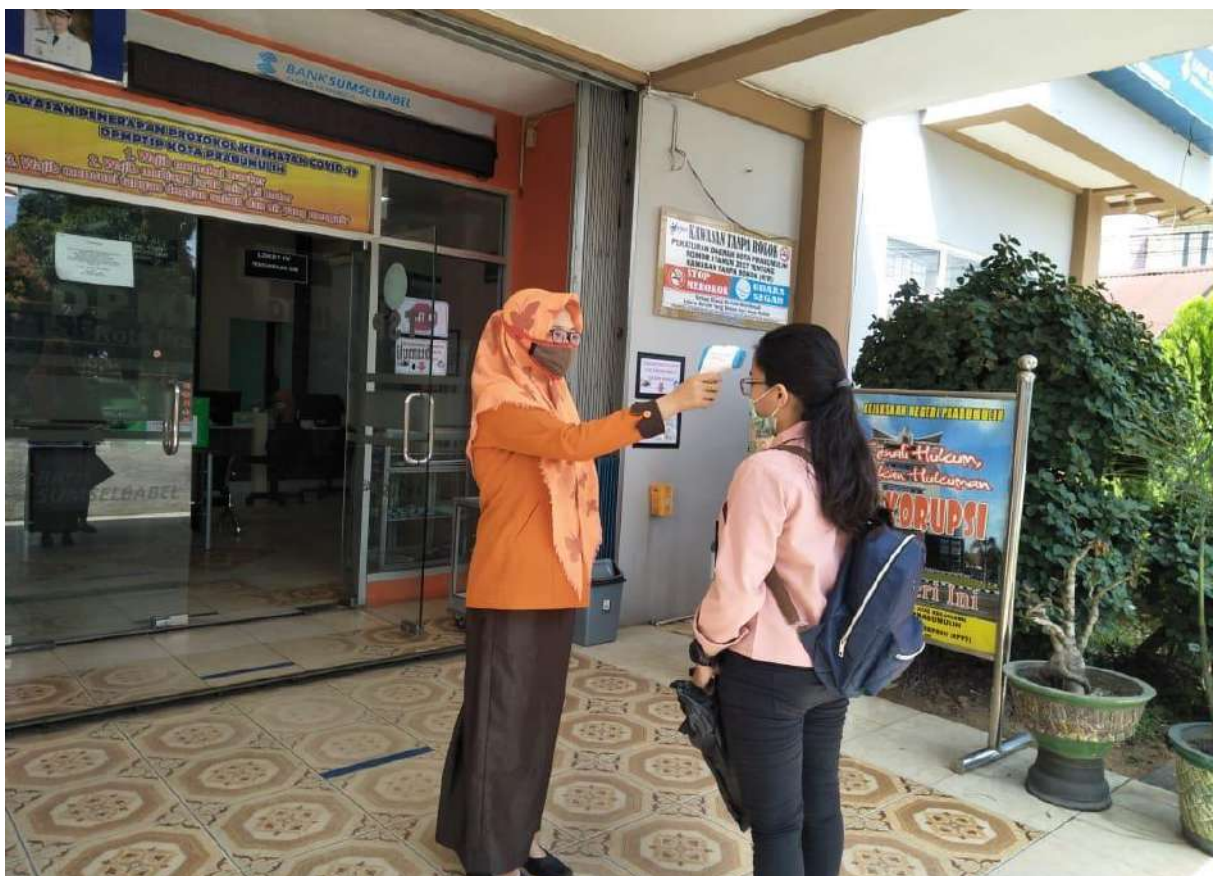
I

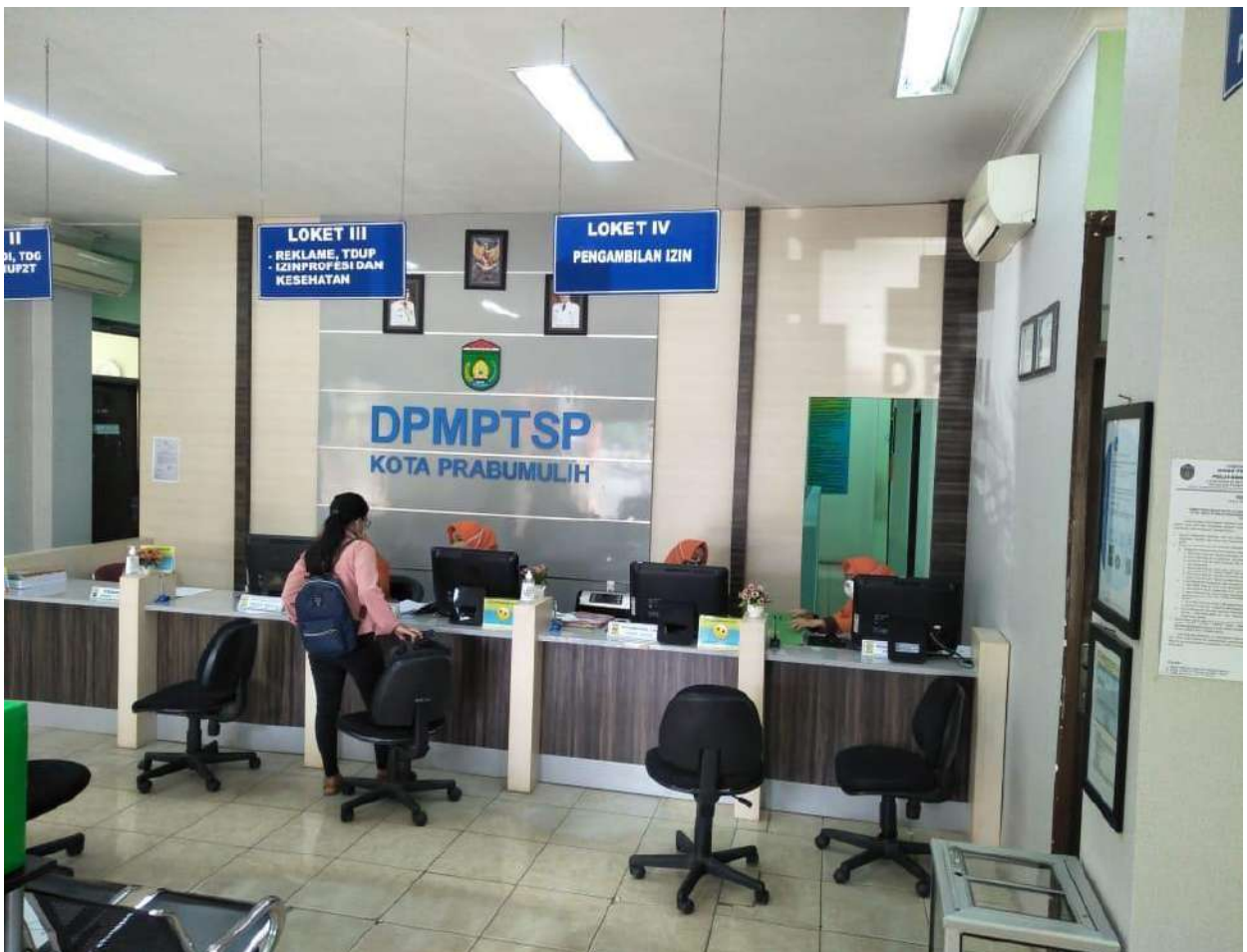
R

A

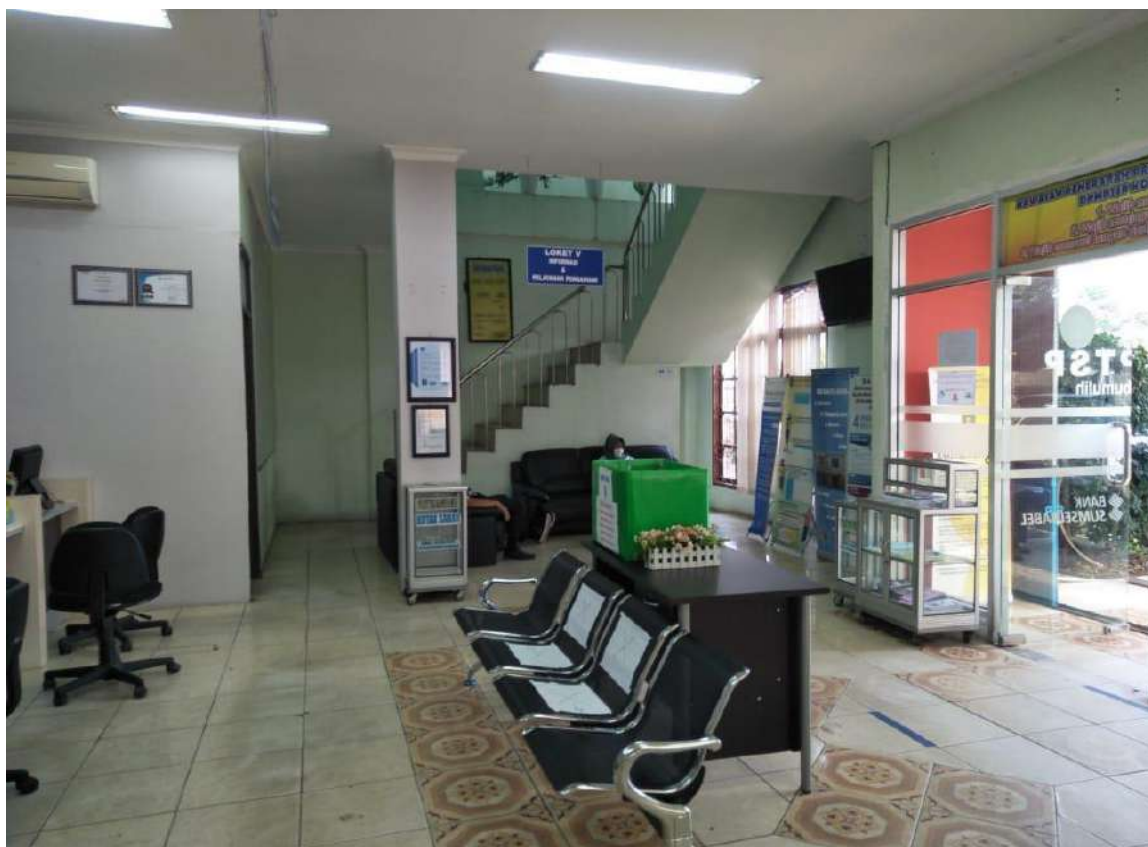
N

Lampiran foto kegiatan









PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM SEMESTER I DPMPSTP TAHUN 2020

UMUR			JENIS KELAMIN			JAM SURVEI			PENDIDIKAN			PEKERJAAN		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
- 20 tahun	2	2%	Laki-laki	40	44%	08.00-12.00	63	70%	SD	0	0%	PNS	5	6%
- 30 tahun	42	47%	Perempuan	50	56%	13.00-16.00	27	30%	SMP	0	0%	TNI	0	0%
- 40 tahun	34	38%	JML	90	100%	JML	90	100%	SMA	26	29%	POLRI	0	0%
- 50 tahun	10	11%						D1/D3/D4	50	56%	SWASTA	67	74%	
- 60 tahun	0	0%						S1	14	16%	WIRASWASTA	4	4%	
- 70 tahun	2	2%						S2 keatas	0	0%	LAINYA	14	16%	
- 80 tahun	0	0%						JML	90	100%	JML	90	100%	
JML	90	100%												

U1			U2			U3			U4			U5			U6			U7		
SYARATAN			PROSEDUR			KECEPATAN			BIAYA			KESESUAIAN			KOMPETENSI			KESOPANAN		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
uai	0	0%	Tidak Mudah	0	0%	Tidak Cepat	0	0%	Sangat Mahal	0	0%	Tidak Sesuai	0	0%	Tidak Kompeten	0	0%	Tidak Sopan & Ramah	0	0%
uai	0	0%	Kurang Mudah	1	1%	Kurang Cepat	4	4%	Cukup Mahal	1	1%	Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Kompeten	1	1%	Kurang Sopan & Ramah	0	0%
uai	72	80%	Mudah	75	83%	Cepat	74	82%	Murah	9	10%	Sesuai	71	79%	Kompeten	73	81%	Sopan & Ramah	64	71%
uai	18	20%	Sangat Mudah	14	16%	Sangat Cepat	12	13%	Gratis	80	89%	Sangat Sesuai	19	21%	Sangat Kompeten	16	18%	Sangat Sopan & Ramah	26	29%
JML	90	100%	JML	90	100%	JML	90	100%	JML	90	100%	JML	90	100%	JML	90	100%	JML	90	100%

U8			U9		
PENGADUAN			SAPRAS		
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	10	11%	Berfungsi kurang baik	11	12%
Dikelola dengan baik	80	89%	Dikelola dengan baik	79	88%
JML	90	100%	JML	90	100%

Mengetahui,
Kepala DPMPSTP



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

Pembuat Laporan,
Kasi Pelaporan dan Peningkatan Layanan



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

193													
194													
195													
196													
197													
198													
199													
200													
Jumlah Nilai Per Unsur					288	282	278	349	291	285	296	350	349
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jlm Kuisiонер yg terisi					3.20	3.13	3.09	3.88	3.23	3.17	3.29	3.89	3.88
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11					0.352	0.345	0.34	0.427	0.356	0.348	0.362	0.428	0.427
Nilai Indeks													3.383
Nilai SKM Pelayanan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar (25)													84.58
Mutu Pelayanan													B
Kinerja unit pelayanan													BAIK



Mengetahui,
Kepala DRMPPTSP
A. ZAKEDI, S.Pd.,MM
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
NIP.19630501 198803 1005

Prabumulih, 1 Juli 2020
Pembuat Laporan,
Kasi Pel. dan Peningkatan Layanan

AMAT KALIP, S.IP., M.Si
PENATA TINGKAT I, III/d
NIP.19770901 200604 1 001



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**