



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

Triwulan I

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Triwulan I Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih.

PII.KERALA DRMPPTSP
KOTA PRABUMULIH

Nani Wahyudi, SH., M.Si
NIP. 198710302011011001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1	Latar Belakang 1
1.2	Dasar Hukum 1
1.3	Maksud dan Tujuan 1
1.4	Manfaat 2
1.5	Tim SKM 2
1.6	Tahapan Pelaksanaan 3
1.7	Jadwal Pelaksanaan 4
BAB II. PELAKSANAAN SKM		
2.1	Pengumpulan Data SKM 5
2.2	Metode Pengumpulan Data SKM 5
2.3	Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5	Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III. PENGOLAHAN DATA SKM		
3.1	Jumlah Responden SKM 8
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11
4.2	Rencana Tindak Lanjut 11
4.3	Tren Nilai SKM 12
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan 14
5.2	Saran 14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap *image* pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih, antara lain :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bergerak disektor perdagangan. Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4. Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
- f. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

1.5. Tim SKM

Tim penyusun SKM Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Prabumulih sebagaiberikut :

Pengarah	:	Hari Wahyudi,SH.,M.Si
Penanggung jawab	:	Arif Suhardiman,SH.,MM
Ketua	:	Yuli Yurita,SE.,M.Si
Sekretaris	:	Monica Tri Putri,SH
Anggota	:	1. Ninik Sugiati,SE 2. Hardinawati,SP 3. Jovita Enni Wulandari,SH

4. Yunita,SH
5. Armidi,SE
6. Pebrionsi,S.Hut.,M.Ap
7. Budi Alam,SH

Tim Pengelola Data : 1. Revita Sari
2. Febriani
3. Logi Mandala

Tugas Tim adalah sebagai berikut :

1. Ketua :
 - a. Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
 - b. Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
2. Sekretaris
Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
3. Anggota
 - a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument.
 - b. Mengidentifikasi masyarakat Kota Prabumulih yang akan dijadikan responden.
 - c. Melakukan entry data.
 - d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

1.6. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih :

1. Tim survei menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survey menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survey melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey memeriksa kuesioner.
7. Tim survey merekap dan menganalisis hasil survei.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic

1.7. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal kegiatan SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sebagai berikut :

No	Kegiatan	JANUARI				FEBRUARI				MARET			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pembentukan Tim	√											
2	Rapat Koordinasi		√										
3	Pencermatan Instrumen			√	√								
4	Penggandaan Instrumen			√	√	√	√	√	√	√	√		
5	Pendistribusian Instrumen			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
6	Entry Data									√	√	√	√
7	Pengolahan Data											√	√
8	Penyusunan Laporan											√	√

Tabel 1. Jadwal Kegiatan SKM

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

penyampaian kuesioner dilakukan dengan pengisian form kuesioner kepada pengguna layanan yang datang langsung ke DPMPTSP.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanannya instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

BAB II

PELAKSANAAN SKM

2.1. Pengumpulan Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Kota Prabumulih dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data SKM

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu per triwulan selama 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 Bulan selama 1 Tahun dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Februari 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	10

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel **Krejcie and Morgan**, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 306 orang.

Tabel 3. Populasi Menurut *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM Triwulan I (Satu), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	24%
		PEREMPUAN	57	76%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	3%
		SLTP	1	1%
		SLTA	40	53%
		DIII	1	1%
		SI	30	40%
		S2	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	14	19%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	10	13%
		WIRUSAHA	13	17%
		LAINNYA	38	51%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%

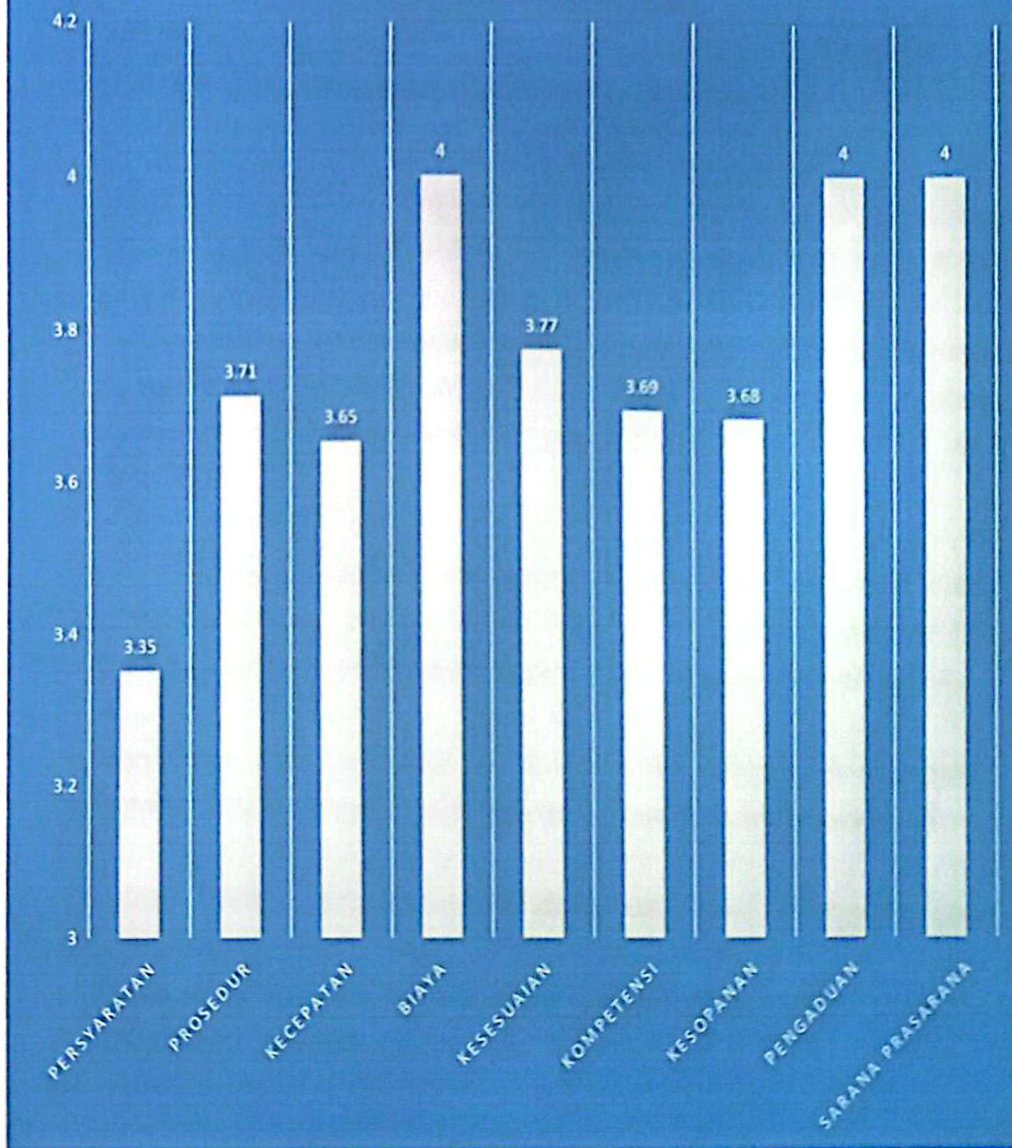
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Triwulan I (Satu) menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM Triwulan I Per Unsur

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.35	0.11	0.37	83.67	Baik	B
U2	Prosedur	3.71	0.11	0.41	92.67	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.65	0.11	0.41	91.33	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.11	0.44	100	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.77	0.11	0.42	94.33	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.69	0.11	0.41	92.33	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.68	0.11	0.41	92	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	0.11	0.44	100	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.11	0.44	100	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan				3.76			
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata tertimbang x 25)				94.04			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

GRAFIK IKM PER UNSUR DPMPSTP TRIWULAN I TAHUN 2025



BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35. Selanjutnya kecepatan yang mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,65. Begitu juga kesopanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,00 dan terakhir nilai 4,00 untuk biaya/tarif.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Persyaratan untuk pembuatan izin dirasakan oleh pengguna layanan masih cukup memberatkan sehingga mempengaruhi kecepatan proses penerbitan izin.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Proses penerbitan izin tidak sesuai dengan waktu yang tertera di Standar Pelayanan di DPMPTSP .

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan I Tahun 2025 dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada akhir Maret 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Koordinasi dengan Tim Teknis OPD terkait persyaratan perizinan	√				PTSP dan OPD Teknis
2	Kecepatan Penyelesaian	Koordinasi dengan Tim Teknis OPD terkait waktu penyelesaian	√				PTSP dan OPD Teknis
3	Kesopanan Pelayanan	Bimbingan dan Arahan kepada bagian pelayanan	√				PTSP

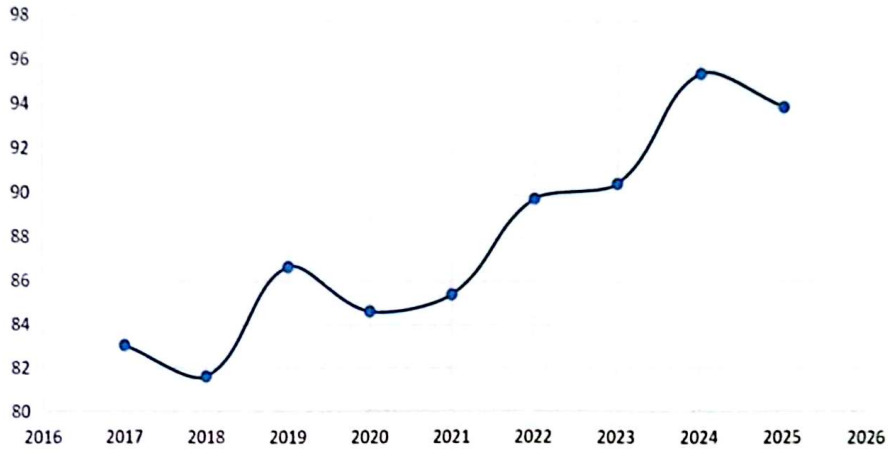
4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dapat dilihat melalui Tabel dan grafik berikut :

Tabel 7. Nilai SKM DPMPSTSP Tahun 2017-2025

No	Tahun	Targ et	Nilai IKM Semester I	Nilai IKM Semester II
1	2017	78	80,88	83,04
2	2018	79	80,89	81,60
3	2019	80	84,32	86,65
4	2020	81	84,58	84,60
5	2021	82	84,79	85,39
6	2022	84	87,34	89,85
7	2023	85	89,76	90,55
8	2024	87	91,16	95,55
9	2025	93	94,04 (TW I)	-

NILAI SKM DPMPTSP KOTA PRABUMULIH
TAHUN 2017-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2025 (Triwulan I) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:



- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,04. Serta nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu persyaratan perizinan, waktu penyelesaian, serta kesopanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana, Biaya/tarif serta pengaduan.

5.2. Saran

- Meskipun secara keseluruhan hasil dari masing-masing unsur masih dalam kategori Baik, pembenahan kualitas layanan masih perlu guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menikmati pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
- Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan serta motivasi kerja petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap dalam melayani pengguna layanan.
- Melakukan koordinasi dengan Tim Teknis OPD terkait guna mendapatkan solusi bagaimana agar persyaratan untuk pembuatan izin untuk lebih dipermudah serta penerbitan izin sesuai dengan waktu yang tertera di Standar Pelayanan DPMPSTSP Kota Prabumulih.

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH
ALAMAT : PERIZINAN
TELPON/FAX : JL. JEND. SUDIRMAN NO.29 KEL. TUGU KECIL KOTA PRABUMULIH
SKM : 0713-3310251
 : TRIWULAN I TAHUN 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	UMUR	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15
1	34 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	3	2	4	4	3	3	4	4
3	32 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA	4	4	2	4	4	3	3	4	4
4	35 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	36 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	28 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	24 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
8	22 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	4	4
9	47 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
10	40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	2	4	3	3	3	4	4
11	26 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	54 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	44 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	4	4
14	24 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	23 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	45 TAHUN	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
17	45 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	43 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
20	25 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	4	3	3	4	4
22	35 TAHUN	PEREMPUAN	D3	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
23	46 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
24	27 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	3	4	4
25	21 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
26	23 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	3	4	4
27	27 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	3	4	4
28	22 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
29	29 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
31	24 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4
32	22 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	20 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	2	4	4	3	3	4	4
34	34 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	4	4
35	37 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	37 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
37	50 TAHUN	PEREMPUAN	SD	WIRAUUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	45 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	54 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	35 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
42	42 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
43	44 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	42 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
46	45 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	47 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	38 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
49	40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	50 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
51	39 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	40 TAHUN	PEREMPUAN	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	34 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	35 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

58	35 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	36 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	31 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	32 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
62	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	25 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	25 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	35 TAHUN	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	27 TAHUN	PEREMPUAN	S1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	23 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	35 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	27 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	35 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4
72	29 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	31 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	32 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	26 TAHUN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur					251	278	274	300	283	277	276	300	300
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kulsioner yg terisi					3,35	3,71	3,65	4,00	3,77	3,69	3,68	4,00	4,00
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 1/9					0,372	0,412	0,406	0,444	0,419	0,41	0,409	0,444	0,444
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan					83,67	92,67	91,33	100	94,33	92,33	92	100	100
Nilai Indeks													3,761
Nilai SKM Pelayanan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar (25)													94,04
Mutu Pelayanan													A
Kinerja Unit Pelayanan													SANGAT BAIK
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Mengetahui Pdt. Kepala DPMPTSP</p>  <p>HARI WAHYUDI, SH., M.SI PEMBINA, IV/a NIP.19811030 2011011001</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Prabumulih, Maret 2025 Pembuat Laporan Analisis Kebijakan Ahli Muda,</p> <p> MONICA TRI PUTRI, SH PENATA, III/C NIP.19900304 201503 2 006</p> </div> </div>													

PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN : SKM TRIWULAN I DPMPSTSP TAHUN 2025

UMUR			JENIS KELAMIN			JAM SURVEI			PENDIDIKAN			PEKERJAAN		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
11 - 20 tahun	0	0%	Laki-laki	18	24%	08.00-12.00	62	83%	SD	2	3%	PNS	14	19%
21 - 30 tahun	29	39%	Perempuan	57	76%	13.00-16.00	13	17%	SMP	1	1%	TNI	0	0%
31 - 40 tahun	26	35%	JML	75	100%	JML	75	100%	SMA	40	53%	POLRI	0	0%
41 - 50 tahun	14	19%							D1/D3/D4	1	1%	SWASTA	10	13%
51 - 60 tahun	6	8%							S1	30	40%	WIRASWASTA	13	17%
61 - 70 tahun	0	0%							S2 keatas	1	1%	LAINYA	38	51%
71 - 80 tahun	0	0%							JML	75	100%	JML	75	100%
JML	75	100%												

U1			U2			U3			U4			U5			U6			U7		
ERSYARATAN			PROSEDUR			KECEPATAN			BIAYA			KESESUAIAN			KOMPETENSI			KESOPANAN		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
Tidak Sesuai	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%
Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Mudah	0	0%	Kurang Cepat	4	5%	Cukup Mahal	0	0%	Kurang Sesuai	0	0%	Kurang Kompeten	0	0%	Kurang Sopan & Ramah	0	0%
Sesuai	44	59%	Mudah	21	28%	Cepat	18	24%	Murah	0	0%	Sesuai	17	23%	Kompeten	23	31%	Sopan & Ramah	24	32%
Sangat Sesuai	31	41%	Sangat Mudah	54	72%	Sangat Cepat	53	71%	Gratis	15	20%	Sangat Sesuai	58	77%	Sangat Kompeten	52	69%	Sangat Sopan & Ramah	51	68%
JML	75	100%	JML	75	100%	JML	75	100%	JML	75	20%	JML	75	100%	JML	75	100%	JML	75	100%

U8			U9		
PENGADUAN			SAPRAS		
Kelompok	N	%	Kelompok	N	%
Tidak Ada	2	3%	Tidak Ada	0	0%
Ada tapi tidak berfungsinya	0	0%	Ada tapi tidak berfungsinya	0	0%
Berfungsi kurang baik	0	0%	Berfungsi kurang baik	0	0%
Dikelola dengan baik	75	100%	Dikelola dengan baik	75	100%
JML	75	100%	JML	75	100%

Mengetahui
Plt. Kepala DPMPSTSP,



Pembuat Laporan
Analisis Kebijakan Ahli Muda,

Monica
MONICA TRI PUTRI, SH
PENATA, III/C
NIP.19900304 201503 2 006



PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PERIZINAN
TRIWULAN I (SATU) TAHUN 2025

NILAI IKM

94.04

NAMA LAYANAN: PELAYANAN PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH : 75 Responden
 GENDER : L = 18 orang/ P= 57 orang
 PENDIDIKAN SD : 2 orang
 SMP : 1 orang
 SMA 40 orang
 D1/2/3 1 orang
 S1 30 orang
 S2/3 1 orang

Periode Survei : Januari 2025 s/d Maret 2025

No	Unsur	Nilai per-unsur	Ket.
1	Persyaratan	3,35	B
2	Prosedur	3,71	A
3	Waktu	3,65	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk	3,77	A
6	Kompetensi	3,69	A
7	Perilaku	3,68	A
8	Penanganan	4	A
9	Sapras	4	A

• Hasil Nilai Indeks Unit Pelayanan perizinan

1. Nilai SKM setelah di konversi yaitu Nilai Indeks SKM x Nilai dasar interval Dengan hasil Nilai Indeks SKM (3,76 x Nilai dasar (25) = 94,04)

2. Mutu Pelayanan " A "

3. Kinerja Unit Pelayanan Perizinan Triwulan I Tahun 2025 = " SANGAT BAIK "

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Prabumulih, 14 Maret 2025
 Plt. Kepala DPMP/SP,

 Hari Wahyudi, SH., M.Si
 PEMBINA, IV/a
 NIP.198110302011011001

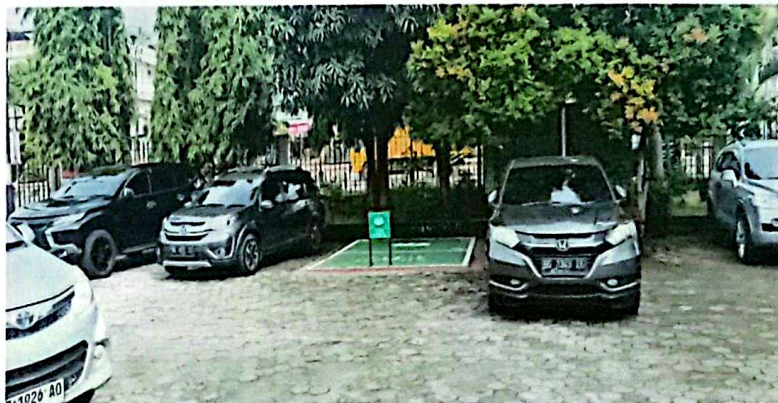
Ket: Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Konversi SKM	Mutu P	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5906	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

LAMPIRAN

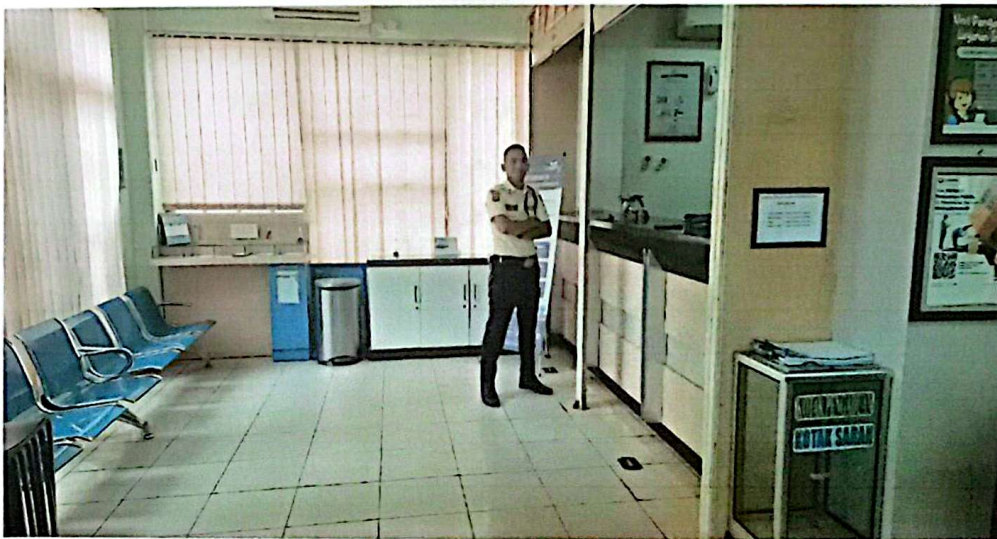
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

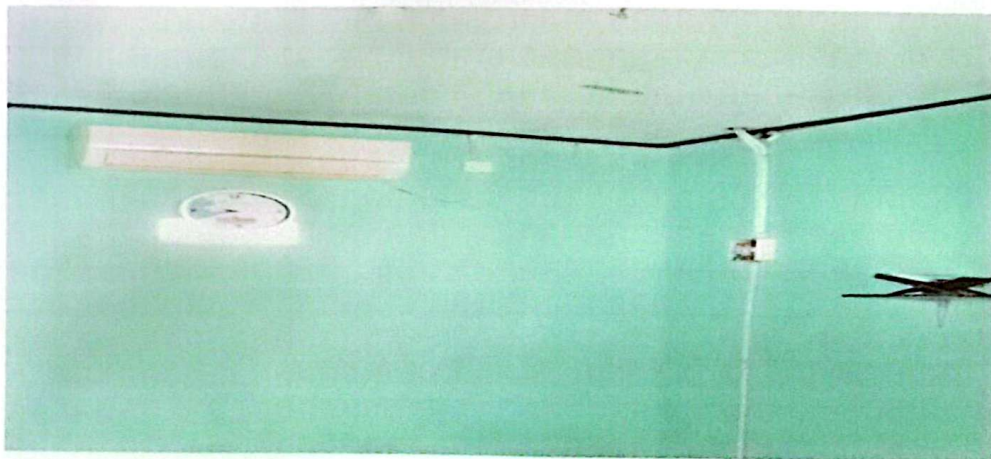
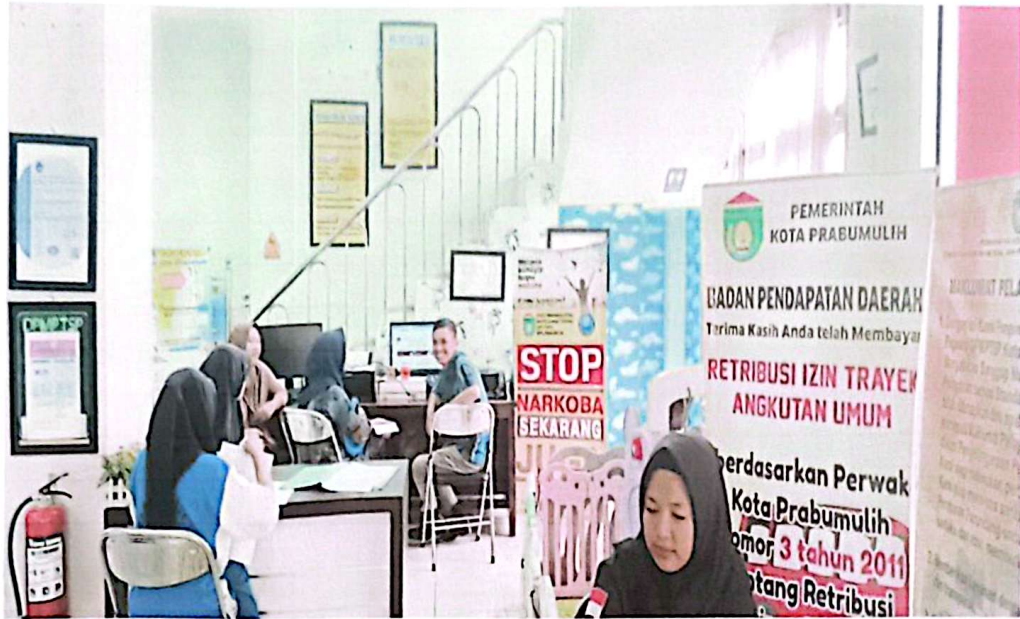


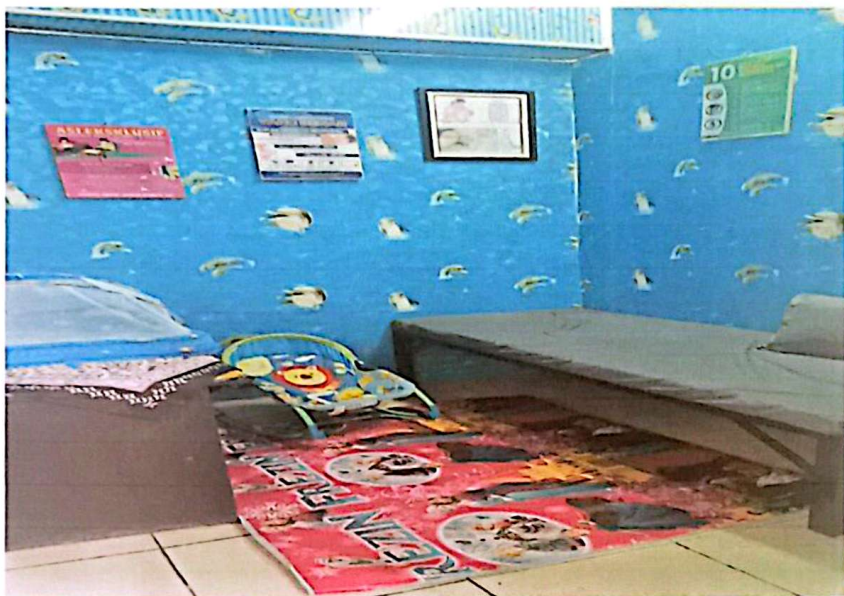














KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH
NOMOR : 001/KPTS/DPMPSTSP.VII/2025

T E N T A N G

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

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

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pelanggan, tingkat kinerja dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan pada Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) agar terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang optimal sesuai dengan ketentuan dan peraturan, maka dipandang perlu menetapkan Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih;
 - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola dimaksud ;
 - c. bahwa pembentukan Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 - 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 - 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
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. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2020 Nomor 2);
14. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 1 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Prabumulih Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2025 Nomor 1);
15. Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 1 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Prabumulih Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2025 Nomor 1);
16. Keputusan Walikota Prabumulih Nomor : 1/KPTS/BPKAD/2025 tanggal 3 Januari 2025 tentang Penunjukan Pengguna Anggaran/Pengguna Barang di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih Kota Tahun Anggaran 2025;
17. Keputusan Walikota Prabumulih Nomor : 3/KPTS/BPKAD/2025 tanggal 3 Januari 2025 tentang Penunjukkan Bendahara pada Dinas/Instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih Kota Tahun Anggaran 2025;
18. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Nomor : 001/KPTS/DPMPSTP.I/2025 tentang Penunjukan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) Lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Tahun Anggaran 2025.

MEMUTUSKAN :

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

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud dikum KESATU bertugas:

1. Menyiapkan administrasi yang berhubungan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Menyiapkan bahan dan lembar kuesioner;
3. Menyebarkan kuesioner kepada responden (pembuat perizinan/pelaku usaha);
4. Mengumpulkan, menginput dan mengelola data;
5. Merekap hasil kajian pengelolaan data;
6. Menyimpulkan hasil/nilai dari SKM;
7. Membuat laporan secara berkala dan ditembuskan serta disampaikan kepada pihak-pihak terkait atau stakeholder eksternal terutama, Bagian Organisasi dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
8. Mempublikasikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Ruang Pelayanan, Media Website, Media Sosial dan Media Massa;
9. Mengarsipkan seluruh hasil kegiatan.

KEDUA : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih Nomor 010/KPTS/DPMPTSP/2024 dinyatakan tidak berlaku lagi.

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 09 Januari 2025



NIP.19811030 201101 1 001

Tembusan:

1. Menteri PAN dan RB RI Cq. Deputi Pelayanan Publik
2. Gubernur Provinsi Sumsel Cq. Kabiro Ortala Setda Prov. Sumsel
3. Walikota Prabumulih Cq. Kabag Organisasi Setda Kota Prabumulih

LAMPIRAN : KPTS KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH
NOMOR : 009 /KPTS/DPMPSTP.VI/2025
TANGGAL : 09 Januari 2025

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

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA/JABATAN KEDINASAN	KET
1	PENGARAH	HARI WAHYUDI,SH.,M.SI /Pit.KEPALA DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
2	PENANGGUNG JAWAB	ARIF SUHARDIMAN,SH.,MM / Pit.SEKRETARIS DPMPSTP KOTA PRABUMULIH	
3	KETUA	YULI YURITA,SE.,M.SI /PENATA PERIZINAN AHLI MADYA	
4	SEKRETARIS	MONICA TRI PUTRI,SH / ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA SUB KOORDINATOR PADA SEKSI PELAPORAN DAN PENINGKATAN LAYANAN	
5	ANGGOTA/ TIM SURVEI	1. PEBRIONS, S.Hut., M.A.P. /PENATA PERIZINAN AHLI MADYA 2. NINIK SUGIATI,SE / PENATA PERIZINAN AHLI MUDA 3. HARDINAWATI,SP / PENATA PERIZINAN AHLI MUDA 4. JOVITA ENNI WULANDARI, SH / PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 5. YUNITA, SH / PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 6. ARMIDI, SE / PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	
6	SEKRETARIAT/ TIM PENGOLAH DATA	1. BUDI ALAM,SH / ANALIS PERTAMA-ANALIS KEBIJAKAN 2. REVITA SARI / PELAKSANA 3. FEBRIANI / PELAKSANA 4. LOGI MANDELA / PELAKSANA	

Ditetapkan di Prabumulih
pada tanggal Januari 2025

Pit.KEPALA DINAS



Hari Wahyudi, SH., M.Si
Pembina / W
NIP.19811030.201101.1.001

