PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. Sultan Hasanuddin Nomor 40 Pangkajenetelp. (0410) 22008 KP. 90611

LAPORAN PELAKSANAAN

KEGIATAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PANGKEP SEMESTER II TAHUN ANGGARAN 2021

I. DASAR

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 4);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 13 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2020 Nomor 13);
5. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan;
6. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (Berita Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2020 Nomor 36);
7. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 49 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2021 Nomor 49);
8. Keputusan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 421 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan;

Dipindai dengan CamScanner

9. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Tahun 2021.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ini dimaksudkan sebagai media atau sarana bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk menggali persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kab.Pangkep.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja DPMPTSP Kab. Pangkep sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan di masa yang akan datang.

III. LOKASI DAN WAKTU KEJADIAN

Lokasi pelaksanaan kegiatan ini yaitu di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kab.Pangkep, yang dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dari tanggal 1 Juli sampai dengan tanggal 31 Desember 2021.

IV. PERSONIL PELAKSANA

Kegiatan survey ini dilaksanakan secara mandiri oleh DPMPTSPKab. Pangkep yang melibatkan10 orang personil PNS dan dibantu oleh petugas Front Office.

V. SASARAN KEGIATAN

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ditujukan bagi masyarakat yang telah memperoleh layanan perizinan di DPMPTSP Kab. Pangkep dengan jumlah koresponden sebanyak 226 orang.

VI. HASIL PELAKSANAAN

Sebagai instrumen untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat maka survey IKM ini menjadi mutlak untuk dilaksanakan secara berkala minimal satu kali dalam setahun.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB nomor 14 Tahun 2017, sebagai unsur minimal sebagai dasar pengukuran dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dipindai dengan CamScanner

Adapun hasil survey atas 9 unsur penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.341
U2	Prosedur Pelayanan	3.305
U3	Waktu Pelayanan	3.075
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.907
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.310
U6	Kompetensi Pelaksana	3.332
U7	Perilaku Pelaksana	3.473
U8	Sarana dan Prasarana	3.283
U9	Penanganan Pengaduan	3.805
Total Nilai IKM		84.79

Untuk survey tahun ini, Nilai IKM setelah dilakukan penghitungan diperoleh hasil 84,79 atau mutu pelayanan B (Baik) dengan demikian kinerja DPMPTSP adalah Baik. Meskipun demikian, DPMPTSP Kab. Pangkep tetap akan meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk unsur yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu : Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Sarana dan Prasarana serta Unsur Prosedur Pelayanan.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu : Unsur Pelayanan Biaya/Tarif Pelayanan, Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur Persyaratan Pelayanan yang akan dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi.

VII. KENDALA YANG DIHADAPI

Adapun kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan ini diantaranya adalah :

1. Masih adanya beberapa warga masyarakat pemohon izin/Responden yang kurang memahami sistem dan prosedur penerbitan perizinan/legalitas usaha.
2. Masih adanya kesan tertutup dari beberapa masyarakat pemohon izin/ Responden untuk memberikan penilaian obyektif dalam memberikan jawaban terhadap kuesioner yang diberikan.

Dipindai dengan CamScanner

VIII. PENUTUP

Berdasarkan hal – hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan perizinan sangat penting untuk dilaksanakan secara berkesinambungan karena memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap pentingnya mengetahui sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kab. Pangkep.

Demikian laporan ini dibuat untuk menjadi bahan seperlunya dan semoga bermanfaat adanya.

Pangkajene, 31 DESEMBER 2021

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab.Pangkajene dan Kepulauan

Drs. BAKHTIAR, M.Si
Pembina Utama Muda
19760930 199511 1 001

Dipindai dengan CamScanner