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 I TAHUN ANGGARAN 2022

I. DASAR

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan kepulauan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2021 Nomor 4);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2021 Nomor 9);
5. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
6. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 111 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2021 Nomor 111);
7. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Perizinan dan non perizinan Tahun 2022.

Dipindai dengan CamScanner

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan Survei 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pangkep sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan di masa yang akan datang.

III. LOKASI DAN WAKTU KEJADIAN

Lokasi pelaksanaankegiatan ini yaitu di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pangkep, yang dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 30 Juni 2022.

IV. PERSONIL PELAKSANA

Kegiatan survey ini dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pangkep yang melibatkan 7 orang personil PNS dan dibantu oleh petugas Front Office.

V. SASARAN KEGIATAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ditujukan bagi masyarakat yang telah memperoleh layanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pangkep dengan jumlah koresponden sebanyak 302 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 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini menjadi mutlak untuk dilaksanakan secara berkala minimal satu kali dalam setahun.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sebagai unsur minimal sebagai dasar pengukuran dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dipindai dengan CamScanner

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.460
U2	Prosedur Pelayanan	3.384
U3	Waktu Pelayanan	3.255
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.970
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.394
U6	Kompetensi Pelaksana	3.490
U7	Perilaku Pelaksana	3.626
U8	Sarana dan Prasarana	3.391
U9	Penanganan Pengaduan	3.947
Total Nilai IKM		87.77

Untuk survei tahun ini, Nilai IKM setelah dilakukan penghitungan diperoleh hasil 87,77 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 Prosedur Pelayanan serta Unsur Sarana dan Prasarana.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu : Unsur Pelayanan Biaya/Tarif Pelayanan, Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur Kompetensi Pelaksana 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 yang kurang memahami sistem dan prosedur penerbitan perizinan/legalitas usaha.
2. Masih adanya kesan tertutup dari beberapa masyarakat (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 survei 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, 01 Juli 2022

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

SULFIDA, S.Sos,M.Si
Pembina Tk.I
19730202 199803 2 010

Dipindai dengan CamScanner