

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PANGKEP

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... ii

BAB I PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan.....2

BAB II.PENGUMPULAN DATA SKM.....4

2.1 Pelaksana SKM4

2.2 Metode Pengisian Data4

2.3 Lokasi Pengisian Data.....5

2.4 Waktu Pelaksanaan5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM6

3.1 Jumlah Responden SKM.....6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan...8

4.2 Rencana Tindak Lanjut8

4.3 Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Layanan..... 10

4.4 Tren Nilai SKM10

BAB V. KESIMPULAN.....13

LAMPIRAN

1. SK Tim Kerja 15

2. Penjelasan Survei Kepuasan Masyarakat22

3. Hasil Pengolahan Data 24

4. Berita Acara Forum Konsultasi Publik/Forum Komunikasi Masyarakat..... 29

5. Dokumentasi Forum Konsultasi Publik/ Forum Komunikasi Masyarakat31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjadi dasar terbentuknya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dengan terdiri dari 19 Penyelenggara Pelayanan Publik diantaranya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, diantaranya diperoleh hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan. Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sehingga dapat digunakan strategi atau perbaikan dengan skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan public yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel;
3. Sebagai pedoman penyusunan rencana perbaikan kinerja secara menyeluruh serta bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik sehingga diharapkan adanya umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan ;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, dan diharapkan pengguna layanan atau penerima pelayanan public meliputi masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dunia usaha dan semua stakeholder lainnya dapat terlibat aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Dapat diketahui sejauh mana survey kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan yang telah dilakukan memperhatikan prinsip transparan, akuntabel, partisipatif, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep dibentuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengisian Data

Pelaksanaan Survey Kepuasan masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 dilaksanakan secara online dengan menggunakan Sistem Informasi Survey Kepuasan masyarakat, dalam kuesioner Survey tersebut 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 dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengisian Data

Lokasi dan waktu pengisian data dalam survey Kepuasan masyarakat secara elektronik/online dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kab.Pangkep dengan unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada waktu jam pelayanan, pengisian survey dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan difasilitasi atau didampingi oleh Tim Kerja terkait Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkepene dan Kepulauan dilakukan mulai April sampai Juni 2026.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Jumlah Responden adalah semua penerima pelayanan langsung dari seluruh jenis pelayanan Perizinan Berusaha dan non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan periode April sampai Juni 2026, jumlah responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat secara elektronik/online yaitu sebanyak 106 orang.

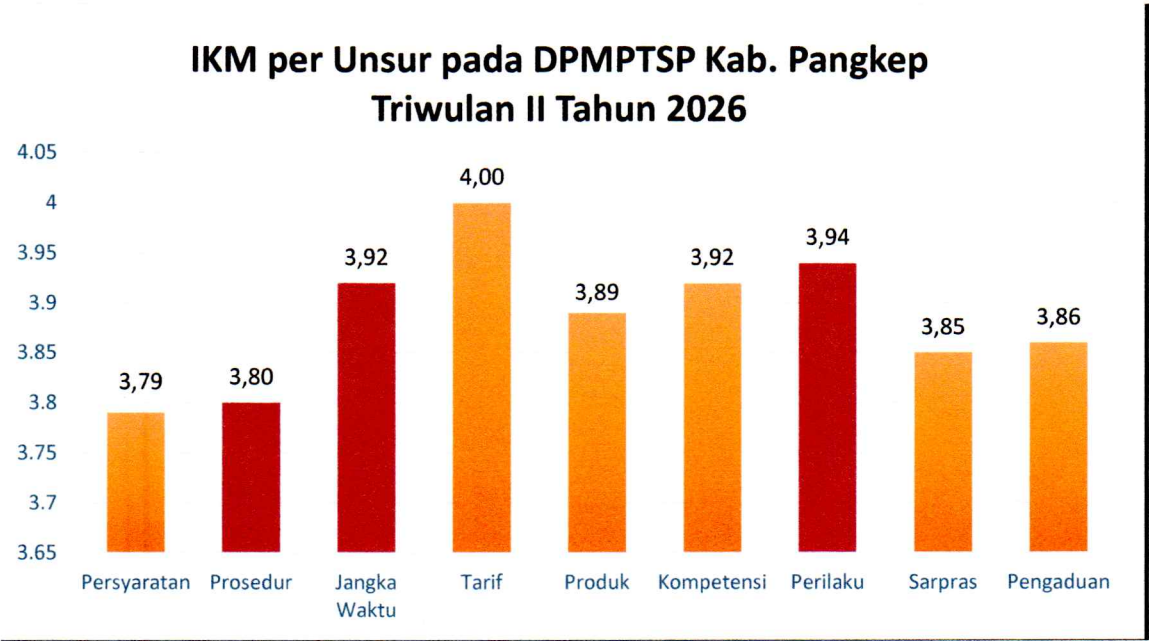
Jenis Layanan Perizinan berusaha dan non berusaha dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini diantaranya adalah :

- a. Persetujuan Bangunan Gedung
- b. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko :
 - Nomor Induk Berusaha (NIB)
 - Sertifikat Standar
 - izin
- c. Perizinan Berusaha untuk menunjang Kegiatan Usaha antara lain:
 - Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)
- d. Ijin Kesehatan
- e. Ijin Penelitian
- f. Ijin Operasional Pendidikan Non Formal
- g. Ijin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- h. Ijin Operasional SD-SMP
- i. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Berusaha
- j. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang non Berusaha

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

Pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat secara Online diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,79	3,80	3,92	4,00	3,89	3,92	3,94	3,85	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,13 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,79., kemudian unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,80 dan selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,85.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Tarif mendapatkan nilai 4,00., unsur Perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,94., serta unsur kompetensi petugas pelayanan mendapatkan nilai 3,92.

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

- Sarana dan prasarana yang perlu lebih ditingkatkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	persyaratan pelayanan	- Menampilkan Standar Pelayanan di layar/TV Informasi Mal Pelayanan Publik atau website DPMPTSP Kab.Pangkep. - Meningkatkan kordinasi dengan pengguna layanan	√	√	√	√	JF Penata Perizinan
2	Prosedur Pelayanan	- Menampilkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Layar/TV informasi MPP Kab.Pangkep, - meningkatkan kordinasi dengan instansi teknis/terkait	√	√	√	√	JF Penata Perizinan
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan/Perbaikan sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Kab.Pangkep.	√	√	√	√	Sekretariat

Untuk tindak lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026:

1. Unsur persyaratan pelayanan dengan menampilkan Standar pelayanan di layar/TV Informasi Mal Pelayanan Publik atau website DPMPTSP Kab.Pangkep dengan persentase sebesar 95 %;.
2. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan menampilkan Standar pelayanan di layar/TV informasi MPP atau website DPMPTSP Kab.Pangkep dengan persentase sebesar 95 %;.

3. Unsur Prosedur Pelayanan dengan cara:

- a. menampilkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di papan Informasi MPP Kab.Pangkep/website DPMPSTSP dengan persentase sebesar 95 %;
- b. Meningkatkan kordinasi dengan instansi teknis/terkait dengan persentase sebesar 95 %.

4.3 Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Layanan

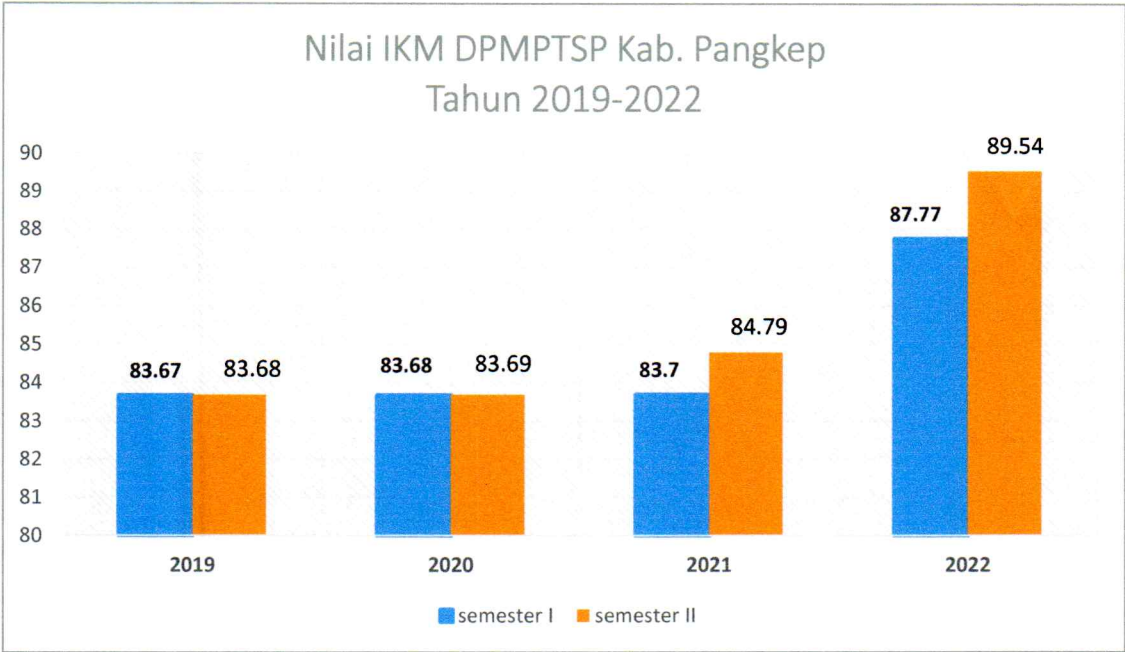
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menerima kunjungan Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dalam rangka Penilaian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk menilai kemampuan, integritas dan transparansi pelayanan Publik.

Transparansi pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah di akses dan mudah dipahami oleh masyarakat. Transparansi pelayanan publik penting karena dapat mencegah korupsi, memudahkan identifikasi kelemahan dan kekuatan kebijakan, meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik, mengurangi tindakan menyimpang aparat pemerintah, memungkinkan masyarakat mengevaluasi dan memantau kebijakan.

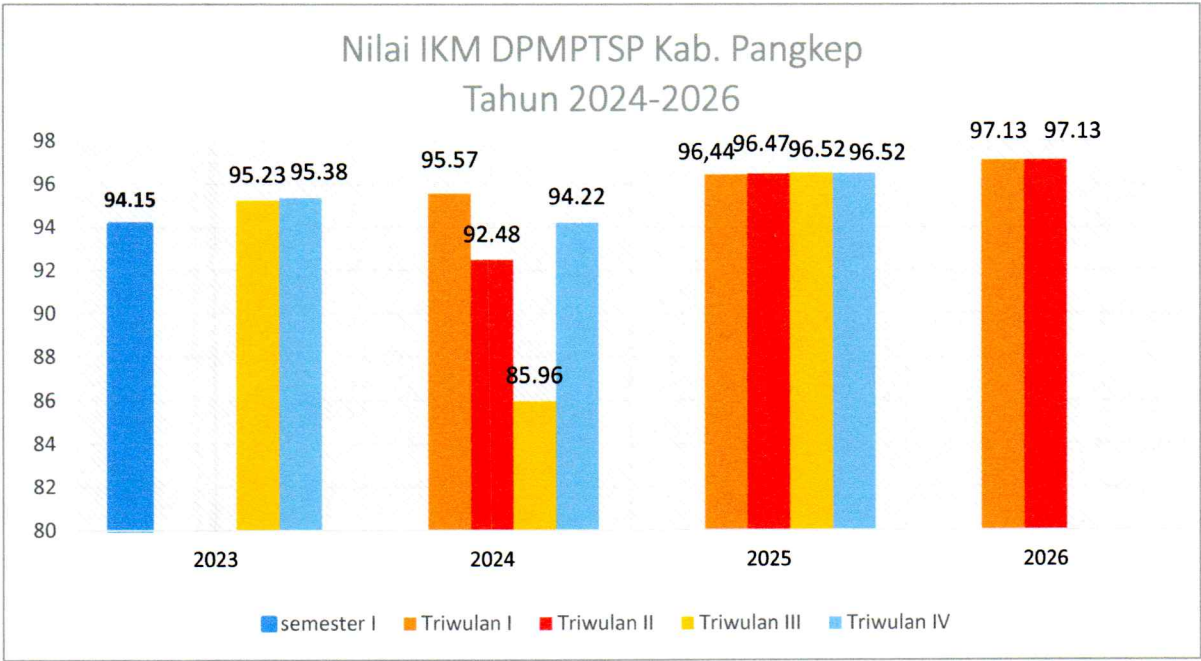
Salah satu upaya Transparansi Pelayanan Publik dengan memasang Banner Tolak Gratifikasi di Mal Pelayanan Publik Kab. Pangkep, dan selanjutnya pada Bulan Juni 2025 telah dilaksanakan Sosialisasi Pencegahan Korupsi dan Gratifikasi yang dihadiri oleh Seluruh ASN dan Staf THL DPMPSTSP Kab.Pangkep, kemudian pada Bulan Agustus 2025 diterbitkan Surat Edaran Bupati Pangkajene dan Kepulauan Tentang Larangan Gratifikasi/Suap/Pungutan Liar terkait Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.4 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 Kab.Pangkep dapat dilihat melalui grafik berikut :



pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan dengan mengacu kepada nilai indeks kepuasan masyarakat.



pada tahun 2025 survey kepuasan masyarakat dilaksanakan setiap triwulan yaitu:

- Triwulan I Tahun 2025 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 96,44 dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi peningkatan sebesar 2,22 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.
- Triwulan II Tahun 2025 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 96,47 dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi peningkatan sebesar 0,03 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025.
- Triwulan III Tahun 2025 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 96,52 dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi peningkatan sebesar 0,05 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025.
- Triwulan IV Tahun 2025 hasilnya sama dengan Triwulan III Tahun 2025 yaitu 96,52.

pada tahun 2026 survey kepuasan masyarakat dilaksanakan juga setiap triwulan yaitu:

- Triwulan I Tahun 2026 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 97,13 dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi peningkatan sebesar 0,61 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025.
- Triwulan II Tahun 2026 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 97,13 dilaksanakan secara online dan hasilnya sama dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April sampai Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 97,13.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, Persyaratan Pelayanan, prosedur pelayanan, kemudian sarana dan prasarana
- Sedangkan Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan kompetensi pelaksana/petugas pelayanan.
- Perlunya petugas di Loker Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep untuk tetap memantau dan mendampingi Pengguna Layanan dalam mengisi survey Kepuasan Masyarakat agar responden dapat mengetahui dalam mengisi kuesioner secara online, termasuk mengetahui kanal pengaduan yang ada di Mal Pelayanan Publik.

Pangkajene, 6 Juli 2026

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Pangkep**

MUSLIMIN YUSUF, S.Pd,M.Si

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP.19720223 199501 1 001

LAMPIRAN

1. SK Tim Kerja terkait Survey Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Sultan Hasanuddin Nomor 40, Tumampua Pangkajene, Pangkajene Kepulauan, Sulawesi Selatan 90614
Website : <https://dpmpstp.pangkep.kab.go.id> email : ptsp.kab.pangkajene@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

NOMOR : 20 TAHUN 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KERJA PELAKSANAAN SUB KEGIATAN PENYEDIAAN DAN
PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PANGKAJENE DAN KEPULAUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka efektifitas pelaksanaan sub kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- b. bahwa sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Tim Kerja Pelaksanaan Sub Kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun Anggaran 2026;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
5. Undang-Undang Nomor 136 Tahun 2024 tentang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Untuk Penyederhanaan Birokrasi;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 22 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Penata Perizinan;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2016 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2018 Nomor 5);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 1 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2025 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 8);

13. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 21 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Kerja Pelaksanaan Sub Kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun Anggaran 2026, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Jadwal Pelaksanaan Sub Kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KETIGA : Tim Kerja sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

Penanggung Jawab : Melakukan monitoring, evaluasi dan memberikan penilaian kinerja berdasarkan peraturan yang berlaku dan menetapkan hasil kerja tim yang telah sesuai dengan target kinerja;

Koordinator : a. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas tim;
b. melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala;
c. melakukan pembinaan dan fasilitasi sub kegiatan;
d. melakukan evaluasi hasil kerja;
e. memberikan penilaian kinerja ketua tim dan anggota.

Ketua : a. menyusun rincian pelaksanaan kegiatan;
b. membagi peran anggota tim;
c. menyiapkan bahan kerja;
d. melakukan koordinasi, konsultasi dan fasilitasi atau pendampingan;
e. melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan sub kegiatan;
f. memberikan rekomendasi penilaian kinerja anggota tim kepada Pejabat Penilai Kinerja; dan

g. menyusun laporan pelaksanaan Sub Kegiatan Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik.

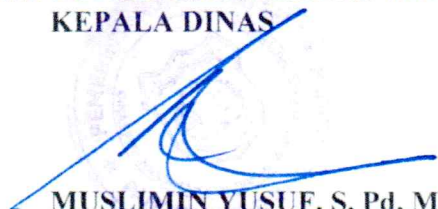
- Anggota :
- a. menyiapkan dan mengumpulkan bahan untuk penyusunan rencana kegiatan;
 - b. menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan Sub Kegiatan Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;
 - c. melakukan penyusunan dokumen;
 - d. menyiapkan bahan kerja;
 - e. melakukan pengelolaan administrasi kegiatan;
 - f. menyiapkan bahan penyusunan laporan kegiatan.

KEEMPAT : Biaya – biaya yang timbul sehubungan ditetapkan Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun Anggaran 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Sub Kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
Pada tanggal : Januari 2026

a.n. **BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**
KEPALA DINAS



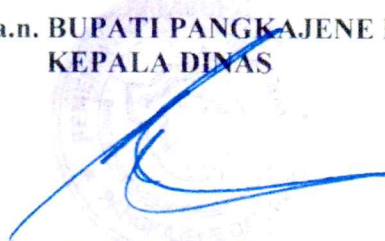
MUSLIMIN YUSUF, S. Pd, M. Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19720223 199501 1 001

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
Nomor : TAHUN 2026
Tanggal :

**SUSUNAN TIM KERJA PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**

1. Penanggung Jawab Kelompok : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Tim Kerja Satu Pintu.
2. Koordinator Kelompok Tim : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Kerja Satu Pintu.
3. Ketua Tim : Muhammad Sabil Ardy, S.Kom, MM (Penata Perizinan Ahli
Madya)
4. Anggota :
 1. Yusuf, SE (Penata Perizinan Ahli Muda)
 2. Hamrullah Karman, S.Tr.I.P (Penata Perizinan Ahli
Pertama);
 3. Besse Fitriah, SE (Penata Layanan Operasional);
 4. Megawati, SM (Penata Layanan Operasional)
 5. Hj. Suraeda, SE (Penata Layanan Operasional)
 6. Hj. Erniwaty, SE (Penata Layanan Operasional)
 7. Aura Rezky Atisyah (Pelaksana)

**a.n. BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
KEPALA DINAS**



MUSLIMIN YUSUF, S. Pd, M. Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19720223 199501 1 001

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
Nomor :
Tanggal :

**JADWAL PELAKSANAAN TIM KERJA PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**

TAHAPAN		BULAN												OUTPUT
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	
A. PERSIAPAN														
	- Pembentukan Tim kerja;													Terbentuknya Tim Kerja
	- Penyusunan KAK;													Tersusunnya KAK
B. PELAKSANAAN														
	- Menerima Pengaduan dan menindaklanjuti Pengaduan ;													Terlaksananya Penerimaan Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan
	- Melaksanakan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat;													Terlaksananya Survey Kepuasan Masyarakat
	- Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Tentang Mal Pelayanan Publik;													Terlaksananya Forum Konsultasi Publik Tentang Mal Pelayanan Publik;
C. MONITORING DAN EVALUASI														
	- Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait Konsultasi Perizinan Berusaha dan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat													Terlaksananya monitoring dan evaluasi terkait Konsultasi Perizinan Berusaha dan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

2. Penjelasan Survei Kepuasan Masyarakat

Variabel dan Indikator

Survey ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di mal pelayanan publik (MPP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, variable kepuasan masyarakat diidentifikasi dengan menggunakan 9 dimensi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- 2. Sistem Kemudahan prosedur pelayanan
- 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- 4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan(tidak dipungut biaya)
- 5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- 6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- 7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- 8. Kualitas sarana dan prasarana
- 9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Daftar pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban	Point
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Tidak Sesuai	1
		Kurang Sesuai	2
		Sesuai	3
		Sangat Sesuai	4`
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak Mudah	1
		Kurang Mudah	2
		Mudah	3
		Sangat Mudah	4

3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	tidak tepat waktu	1
		kadang tepat waktu	2
		Banyak Tepat Waktu	3
		Selalu Tepat Waktu	4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat Mahal	1
		Cukup Mahal	2
		Murah	3
		Gratis	4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan waktu yang ditetapkan	Tidak Sesuai	1
		Kadang Sesuai	2
		Sesuai	3
		Sangat Sesuai	4
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	Tidak Mampu	1
		Kurang Mampu	2
		Mampu	3
		Sangat Mampu	4
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak Baik	1
		Kurang Baik	2
		Baik	3
		Sangat Baik	4
8	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan	Buruk	1
		Cukup	2
		Baik	3
		Sangat Baik	4
9	Bagaimana Pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan	Tidak Sesuai	1
		Kurang Sesuai	2
		Sesuai	3
		Sangat Sesuai	4

3. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II TAHUN 2026

UNIT : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
PELAYANAN :
ALAMAT : Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 40 Tumampua Pangkajene

No	Instansi	NRR U1	NRR U2	NRR U3	NRR U4	NRR U5	NRR U6	NRR U7	NRR U8	NRR U9
1	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
4	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
5	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
6	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

20	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	DPMPTSP	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	DPMPTSP	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
28	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
29	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
30	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
31	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
32	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
33	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
46	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

74	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
75	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
76	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
77	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
78	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
79	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
80	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
81	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
82	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
83	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
84	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
85	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
86	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
87	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
88	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
89	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
90	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
91	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
92	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
93	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
94	DPMPTSP	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
95	DPMPTSP	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
96	DPMPTSP	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
97	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
98	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
99	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
100	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00

101	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
102	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
103	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
104	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
105	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
106	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

IKM UNIT PELAYANAN : 97.13

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.79
U2	Prosedur pelayanan	3.80
U3	Waktu Pelayanan	3.92
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.89
U6	Kompetensi Pelaksana	3.92
U7	Perilaku Pelaksana	3.94
U8	Sarana dan Prasarana	3.85
U9	Penanganan Pengaduan	3.86

4. Berita Acara Forum Konsultasi Publik



**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK DENGAN TEMA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. PANGKEP
TAHUN 2025**

Pada hari ini, Kamis 25 September 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan Tema "Peningkatan Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kab. Pangkajene dan Kepulauan" oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pangkajene dan Kepulauan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

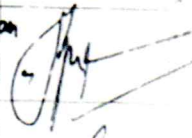
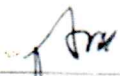
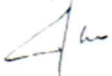
No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Masih adanya penyelenggara pelayanan publik yang belum aktif melakukan pelayanan di MPP	Setiap Unit penyelenggara pelayanan yang tidak aktif, dapat memberikan ruang pada unit penyelenggara pelayanan lainnya yang akan bergabung di MPP Kab. Pangkep	Tahun 2026
2	Masih rendahnya partisipasi pengguna layanan perizinan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat secara online	Setiap Petugas Loker yang ada di Mal Pelayanan Publik untuk memantau dan mendampingi Pengguna Layanan dalam mengisi Link Survey Kepuasan Masyarakat	Tahun 2026
3	Perlunya peningkatan sarana dan prasarana	DPMPTSP sebagai penyelenggara akan melaporkan kepada pimpinan terkait usulan peningkatan sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik	Tahun 2026
4	Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) seluruh Penyelenggara Pelayanan di Mal Pelayanan Publik belum Terintegrasi	Diharapkan kepada seluruh unit penyelenggara yang ada di MPP agar menyampaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur kepada DPMPTSP dalam rangka mengintegrasikan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kab. Pangkep.	Tahun 2026
5	Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan bagi Kelompok rentan	Peningkatan kualitas Pelayanan di Ruang Prioritas (Penyandang Disabilitas, Lansia, Ibu Hamil, Ibu menyusui dan Balita)	Tahun 2026

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

• Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Pangkajene, 25 September 2025

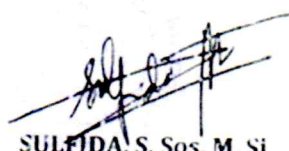
No	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (I/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1	Hj. Kusmaedi, SH		P	Asisten perencanaan dan Pembangunan	
2	YANWAR BUMULO	085399429911	L	YAS SUSSEL	
3	Hauzah	08244115474	L	KABID PERIZINAN BpmpTSP	
4	ILHAM ELLA	0811429392	L	BANK KURATIR PANGKAT	
5	A. Yunarni Y, Mpd	032152190278	P	Akademisi / STKIP A. MATARA	
6	ABDULLAH	081355994749	L	DISDUPKAPL	
7	M. S. Hani	031555252310	L	MED-L	
8	Jumrah	085242403982	P	Masyarakat	

Bupati Pangkajene dan Kepulauan



Dr. H. MUHAMMAD YUSRIAN LALOGAU, S.Pi, M.Si

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu


SULEIDA, S. Sos. M. Si

Pembina Utama Muda / IV.c
 NIP. 19730202 199803 2 010

5. Dokumentasi Forum Konsultasi Publik



