

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 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 Kerja15

2. Penjelasan Survei Kepuasan Masyarakat22

3. Hasil Pengolahan Data24

4. Berita Acara Forum Konsultasi Publik/Forum Komunikasi Masyarakat..... 27

5. Dokumentasi Forum Konsultasi Publik/ Forum Komunikasi Masyarakat29

6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada periode sebelumnya.....31

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 mengamalkan 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 I 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 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 oleh Tim Pelaksana Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkepene dan Kepulauan dilakukan mulai Januari sampai Maret 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 Januari sampai Maret 2026, jumlah responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat secara elektronik/online yaitu sebanyak 61 orang.

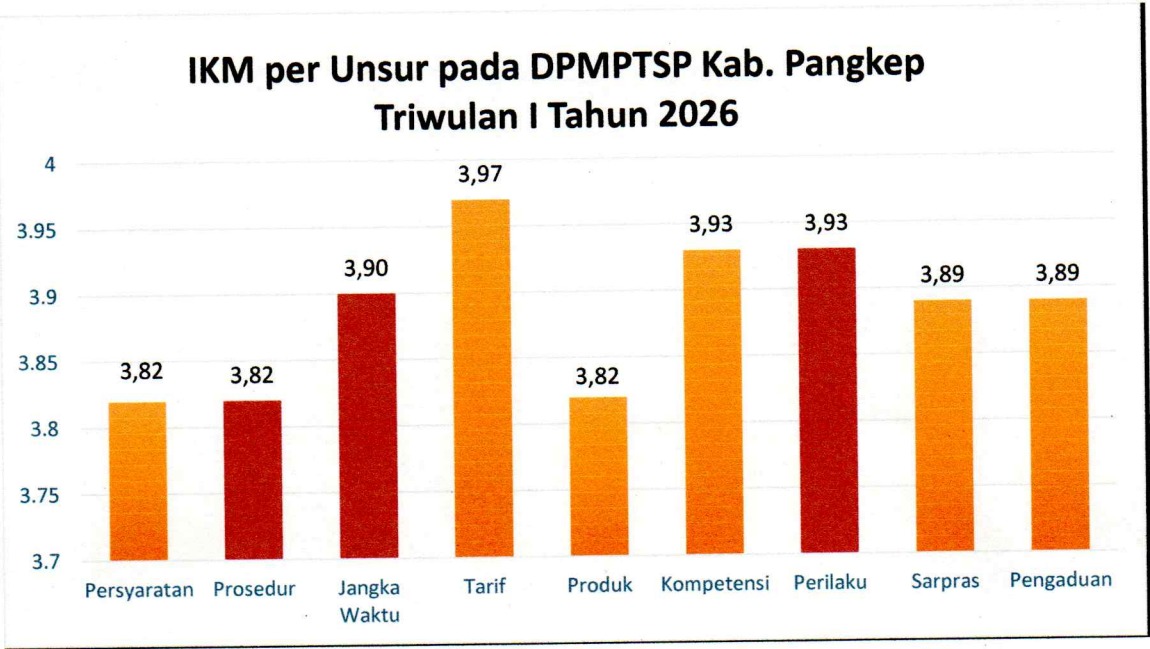
Jenis Layanan Perizinan berusaha dan non berusaha dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini diantaranya adalah :

- 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

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	3,82	3,82	3,90	3,97	3,82	3,93	3,93	3,89	3,89
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 3,82., selanjutnya produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,82., kemudian unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,82.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Tarif mendapatkan nilai 3,97., unsur Perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,93., serta unsur kompetensi petugas pelayanan mendapatkan nilai 3,93.

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 MPP Kab.Pangkep	√	√	√	√	JF Penata Perizinan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menampilkan Standar Pelayanan di layar/TV Informasi MPP Kab.Pangkep	√	√	√	√	JF Penata Perizinan
3	Prosedur Pelayanan	- Menampilkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Layar/TV informasi MPP Kab.Pangkep, - meningkatkan kordinasi dengan instansi teknis/terkait	√	√	√	√	JF Penata Perizinan

Untuk tindak lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025:

1. Unsur Sarana dan Prasarana dengan meningkatkan sarana dan prasarana di MPP Kab.Pangkep dengan persentase sebesar 95 %;.
2. Unsur Prosedur Pelayanan dengan menampilkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di papan Informasi MPP Kab.Pangkep dengan persentase sebesar 95 %;.
3. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan meningkatkan kompetensi petugas pelayanan DPMPSTSP dengan persentase sebesar 95 %.

4.3 Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Layanan

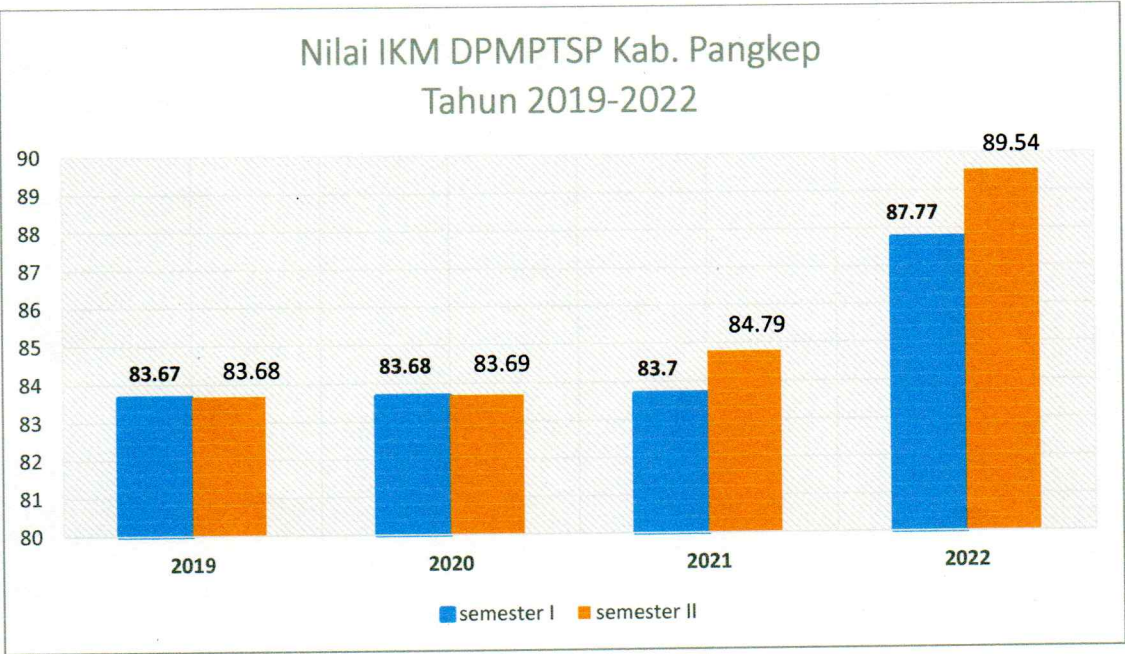
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menerima kunjungan Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dalam rangka Penilaian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk menilai kemampuan, integritas dan transparansi pelayanan Publik.

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.

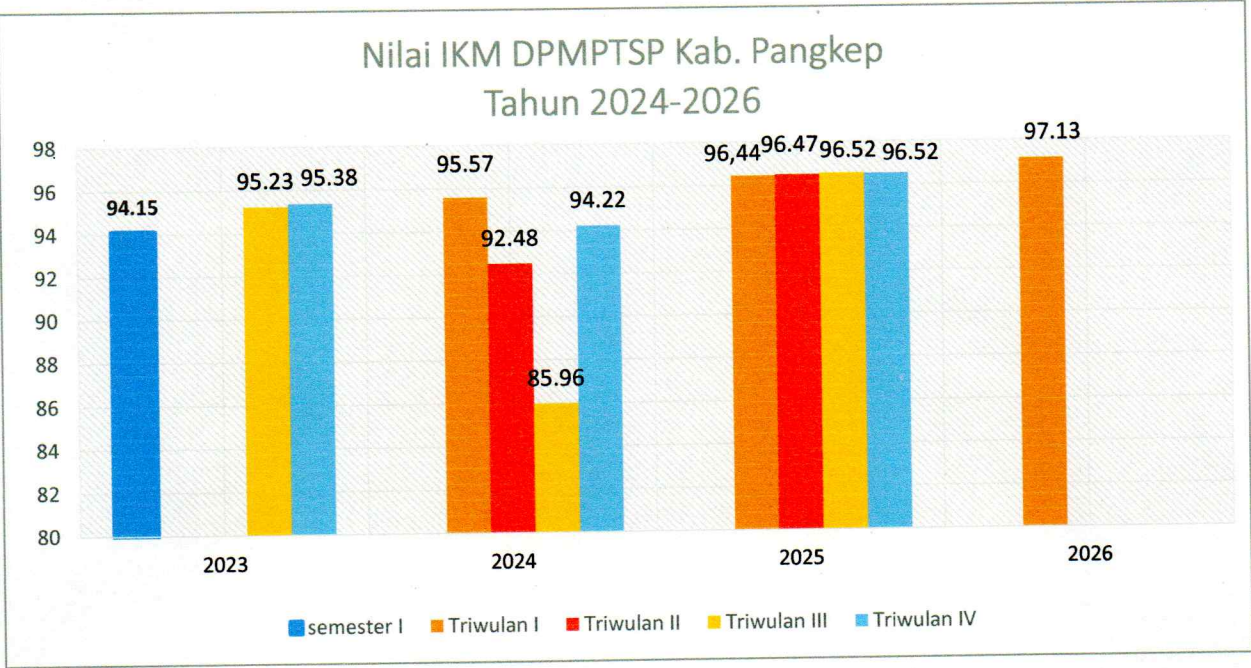
Salah satu upaya Transparansi Pelayanan Publik dengan memasang Banner Tolak Gratifikasi di Mal Pelayanan Publik Kab. Pangkep, dan selanjutnya pada Bulan Juni 2025 telah dilaksanakan Sosialisasi Pencegahan Korupsi dan Gratifikasi yang dihadiri oleh Seluruh ASN dan Staf THL DPMPTSP Kab.Pangkep, kemudian 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 2024 survey kepuasan masyarakat dilaksanakan setiap triwulan yaitu:

- Triwulan I Tahun 2024 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 95,57 dilaksanakan secara manual dengan memberikan kuisisioner kepada pengguna layanan dikarenakan adanya gangguan/kerusakan pada aplikasi Survey kepuasan masyarakat.
- Triwulan II tahun 2024 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 92,48 yang dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi penurunan sebesar 3,09 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024, hal ini disebabkan karena perbaikan aplikasi Survey kepuasan masyarakat dan masih kurangnya responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat khususnya di Bulan April 2024.
- Triwulan III tahun 2024 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85,96 yang dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi penurunan sebesar 6,52 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024, hal ini disebabkan masih banyaknya responden yang belum begitu paham untuk mengisi Kuesioner secara online.
- Triwulan IV tahun 2024 dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 94,22 yang dilaksanakan secara online dan hasilnya terjadi peningkatan sebesar 8,26 dibandingkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024.

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 2025 hasilnya sama dengan Triwulan IV 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.

pada tahun 2026 survey kepuasan masyarakat dilaksanakan 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.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai Maret 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, produk spesifikasi jenis pelayanan dan prosedur pelayanan
- 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 Mail Pelayanan Publik.

Pangkajene, 9 April 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, Tumampung Pangkajene, Pangkajene Kepulauan, Sulawesi Selatan 90614

Website : <https://dpmpptsp.pangkepkab.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

D. PELAPORAN														
	-	Menyusun laporan Pengaduan, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, Laporan Forum Konsultasi Publik.												Laporan Tindak Lanjut Pengaduan, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, Laporan Forum Konsultasi Publik

a.n. BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
KEPALA DINAS



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

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

2. Hasil Pengolahan Data SKM

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

UNIT

: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PELAYANAN

ALAMAT

: Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 40 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	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
13	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
14	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
15	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	3,00	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	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27	DPMPTSP	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
30	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
31	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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

47	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
51	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56	DPMPTSP	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
58	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
59	DPMPTSP	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
60	DPMPTSP	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
61	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	3.82
U2	Prosedur pelayanan	3.82
U3	Waktu Pelayanan	3.90
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.97
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.82
U6	Kompetensi Pelaksana	3.93
U7	Perilaku Pelaksana	3.93
U8	Sarana dan Prasarana	3.89
U9	Penanganan Pengaduan	3.89

4. Berita Acara Forum Konsultasi Publik



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jalan Sultan Hasanuddin Nomor 40 Pangkajene Kode Pos 90611

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:

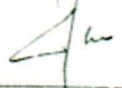
No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Masih adanya penyelenggara pelayanan publik yang belum aktif melakukan pelayanan di MPP	Setiap Unit penyelenggara pelayanan yang tidak aktif, dapat memberikan ruang pada unit penyelenggara pelayanan lainnya yang akan bergabung 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

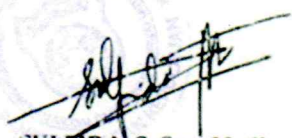
No	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1	Hj. Kusumawati, SH		P	Asisten perencanaan dan Pembangunan	
2	YANWAR BUMULO	085399429911	L	YAS SULSEL	
3	Hauzah	08244115474	L	KABID perikanan BpmpTSP	
4	ILHAM ELLA	0811429392	L	BANK KULIAH PANGKATIP	
5	A. Yunarni Y, Mpd	032152198278	P	Akademisi / STKIP A. MATARA	
6	ABDULLAH	081355994749	L	DISDULKAPL	
7	M. S. Hani	03155527310	L	MED-L	
8	Jumriah	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



SULFIDA, S. Sos. M. Si
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 19730202 199803 2 010

5. Dokumentasi Forum Konsultasi Publik





6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV
Tahun 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PANGKEP
TAHUN 2025**

BAB I PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Dalam laporannya, Bank Dunia menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkajene dan Kepulauan Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,81	A(Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.80	A(Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.87	A(Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3.97	A(Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.85	A(Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.80	A(Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.96	A(Sangat Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3.78	A(Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.91	A(Sangat Baik)

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana di MPP Kab.Pangkep				√	Bidang penyelenggara an pelayanan Perizinan dan non perizinan
2	Prosedur Pelayanan	Menampilkan Standar Operasional Prosedur pelayanan pada Layar/TV Informasi MPP Kab.Pangkep				√	Bidang penyelenggara an pelayanan Perizinan dan non perizinan
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan DPMPTSP Kab.Pangkep				√	Bidang penyelenggara an pelayanan Perizinan dan non perizinan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sarana dan Prasarana	Sudah	Meningkatkan sarana dan prasarana di MPP Kab.Pangkep		Perlunya penambahan Anggaran untuk Peningkatan sarana dan prasarana di MPP Kab.Pangkep
2	Prosedur Pelayanan	Sudah	Menampilkan Standar Operasional prosedur Pelayanan pada Layar/TV informasi MPP Kab.Pangkep		Perlunya melakukan revisi terhadap SOP dan SP di MPP Kab.Pangkep
3	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Mengikuti Bimbingan Teknis atau sosialisasi secara Daring misalnya melalui zoom meeting/youtube		Perlunya penambahan Anggaran untuk Peningkatan Kompetensi Pelaksana di MPP Kab.Pangkep

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sarana dan Prasarana	- Meningkatkan sarana dan prasarana di MPP Kab.Pangkep	1 Tahun	JF Penata Perizinan	
2	Prosedur Pelayanan	- Menampilkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Layar/TV informasi di MPP Kab.Pangkep	1 Tahun	JF Penata Perizinan	

3	Peningkatan Kompetensi Pelaksana	- Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan melalui Bimtek dan Sosialisasi secara Daring	1 Tahun	JF Penata Perizinan	
---	----------------------------------	--	---------	---------------------	--

Pangkajene, 9 April 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