



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

JalanBupatiOesman Bakar Kel.Serasan Jaya Kec. Sekayu (0714) 322016
Sekayu 30711

Email: dpmpmuba@gmail.com Website: www.dpmpmuba.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR: 188.4/3/2023

T E N T A N G

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN NON
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN
TAHUN 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin;
- c. bahwa selaku penyelenggara pelayanan perizinan berusaha dan non-perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima.
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi

Banyuasin Tahun 2023;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14);

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

11. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin, (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun Anggaran 2016 Nomor 9) sebagaimana telah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 9);
12. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 7);
13. Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 263);
14. Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 295 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2022 Nomor 69);
15. Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2022 Nomor 90);

M E M U T U S K A N

Menetapkan :
KESATU : Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusana ini;.

KEDUA

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin dilakukan selama 4 (empat) triwulan dalam 1 (satu) tahun dengan menggunakan indikator dan metodologi survei serta pengolahan data yang sudah ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708), dan dituangkan sebagaimana Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III pada bagian akhir keputusan ini.

KEEMPAT

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ada kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan dan diatur kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sekayu
pada Tanggal 1 Februari 2023

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,**



H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 197406151993111001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR : 188.4/3/2023

TENTANG : PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DPM-PTSP
KABUPATEN MUSI BANYUASIN.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MUSI BANYUASIN

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 - 1[]0 13.00 - 15.0[]

DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP A S1 S2 S
Pekerjaan : PNS FNI LRI SWASTA W... USAHALAINNYA ... (sebutkan) Jenis Layanan
yang diterima: (NIB, IZIN REKLAME, IZN PRAKTEK BIDAN, DLL)

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan .	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan Keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat Baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada.	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		

SARAN DAN MASUKAN:

.....
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu,



H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 197406151993111001

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 NOMOR : 188.4/3/2023
 TENTANG : PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DPM-PTSP
 KABUPATEN MUSI BANYUASIN.

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN
 PER UNSUR PELAYANAN

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
S NILAI/UNSUR									
NRR/UNSUR									
NRR TERTMBG UNSUR									*)
IKM Unit Peayanan									**)

Keterangan :

- U1 s.d. 09 = Unsur-unsur pelayana
 - NRR = Nilai Rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 25
 - **) = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

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	
U2	Prosedur	
U3	Waktu Pelayanan	
U4	Biaya / Tarif	
U5	Produk Layanan	
U6	Kompetisi Pelaksana	
U7	Prilaku Pelaksana	
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	
U9	Sarana dan Prasaran	

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu,



H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP 197406151993111001

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 NOMOR : 188.4/3/2023
 TENTANG : PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 PUBLIK PADA DPM-PTSP KABUPATEN MUSI
 BANYUASIN.

CONTOH FORMAT PUBLIKASI SKM DI RUANG PELAYANAN

<p>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS/KANTOR/UNIT/UPT PEMERINTAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/..... TAHUN</p>	
<p>NILAI SKM</p> <p style="font-size: 48px; font-weight: bold;">76</p>	<p>NAMA LAYANAN :</p> <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L : Orang/P = orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD : orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMP : orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMA : orang</p> <p style="padding-left: 40px;">DIII : orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 : orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 : orang</p> <p>Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

Ditetapkan di Sekayu
 pada Tanggal 1 Februari 2023
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu,**



H. RIKI JUNAIDI, AP., M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP 197406151993111001