



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

LAPORAN PELAKSANAAN EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PERIZINAN DAN
TINDAK LANJUT REKOMENDASI TRIWULAN IV TAHUN 2024

A. Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Pelaksanaan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Perizinan, yang memuat Sembilan unsur pelayanan serta tindak lanjut Rekomendasi. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian dan atas pelaksanaan pelayanan dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Perizinan, yang dilaksanakan dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember (Triwulan IV) Tahun 2024, serta Tindak Lanjut Rekomendasi. yang diharapkan dapat memberikan gambaran capaian kinerja dan hasil survei.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

B. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpstp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, dalam hal ini Pelayanan Perijinan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan Pengukuran melalui survey kepuasan masyarakat dalam triwulan IV ini merupakan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan perijinan.

Pada Triwulan IV Tahun 2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, dalam hal ini Pelayanan Perijinan, telah melakukan survei terhadap 1862 responden yang merupakan pengguna layanan perizinan selama bulan Oktober sampai bulan Desember 2024.

C. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Bupati Mamuju Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Perizinan Berusaha Dan Perizinan Di Daerah Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpstp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

D. Tujuan

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Perizinan, bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang sekaligus sebagai bahan penyusunan Rencana Tindak Lanjut atas Hasil Survei yang telah dilaksanakan.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara berkala per triwulan yang untuk Triwulan IV dilaksanakan dari bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember 2024 melalui penyebaran formulir kuesioner kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan Sembilan (9) unsur pelayanan seperti yang tertuang dalam tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya / Tarif Pelayanan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

F. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Perizinan

Periode Triwulan IV(Oktober-Desember) Tahun 2024

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada bulan Oktober sampai bulan Desember 2024, oleh Staf Bidang Monitoring dan Evaluasi DPMPTSP Kabupaten Mamuju. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang sedang mendapat pelayanan/pengurusan dokumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju.

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Oktober sampai Desember 2024, diperoleh data dan informasi dari 1862 responden. Pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya tampak seperti yang disajikan pada Tabel II, sebagai berikut :



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpstp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

Tabel II : Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Tahun 2024

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	D	E
1	Persyaratan pelayanan	3,751	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,770	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,818	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,964	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,780	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,734	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,798	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,523	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,785	A	Sangat Baik
Jumlah Nilai Indeks		94,132	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Oktober sampai Bulan Desember 2024 telah terhimpun data dan informasi dari 1862 responden, dengan hasil survei 94,132 dengan mutu pelayanan "A" atau kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmpstp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, nilai unsur pelayanan tertinggi “A” atau dengan kinerja unit pelayanan “**Sangat Baik**” yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dan Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,964**. Unsur pelayanan yang mendapatkan Nilai Unsur terendah dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur Sarana dan Prasarana **3,523** (mutu pelayanan “B”) dengan kinerja unit pelayanan Baik.

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disimpulkan bahwa, dari 9 unsur Pelayanan yang telah disurvei, terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan Nilai Unsur terendah dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai unsur **3,734** (mutu pelayanan “A”) unit pelayanan Sangat Baik serta Sarana dan Prasarana **3,523** (mutu pelayanan “B”) dengan kinerja unit pelayanan Baik.

Unsur yang mendapat nilai paling rendah ini masih perlu dibenahi dan harus mendapat perhatian karena kondisi kantor dan ruang pelayanan yang masih bersifat sementara. Keterbatasan sarana prasarana ini menjadi salah satu Kendala bagi tim survei dan Petugas Pelayanan Perizinan dalam melayani pemohon.

G. Tindak Lanjut Rekomendasi

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, unsur Kompetensi Pelaksana masih memperoleh nilai sedikit lebih rendah dari unsur pelayanan lainnya. Adapun tindak lanjutnya, adalah Petugas Pelayanan Perizinan diharapkan mampu untuk melaksanakan tugas-tugas dan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik secara professional, memiliki standar Ilmu dan terampil dalam berkomunikasi. Pada unsur sarana dan Prasarana sangat perlu mendapat perhatian mulai saat ini dan dilakukan pembenahan serta mempersiapkan alat penunjang yang akan mendukung proses penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang akan datang.



PEMERINTAH KABUPATEN MAMUJU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KAB. MAMUJU

Jalan Usman Jafar (Komplek Stadion Manakarra) Website (<http://dpmptsp.mamujukab.go.id>) Mamuju 91511

Hasil tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat ini diharapkan mampu mewujudkan Inovasi dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju. Sehingga terwujud pelayanan baik yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Oktober sampai Bulan Desember 2024 telah terhimpun data dan informasi dari 1862 responden, dengan hasil survei **94,132** dengan mutu pelayanan "A" atau kinerja unit Pelayanan Sangat Baik. Melalui pelaksanaan survei ini diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Pelayanan Publik. Hasil pengukuran yang tertuang dalam nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan.

2. Saran

- a. Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Mamuju diharapkan terus meningkatkan kapasitas dan kapabilitasnya sesuai perkembangan kekinian sehingga berpengaruh terhadap pola pelayanan, proses perijinan, yang diikuti dengan perbaikan sarana dan prasarana penunjang yang semakin baik.
- b. Peningkatan pelayanan di DPMPTSP senantiasa mengembangkan aplikasi yang berbasis digital, sehingga proses pelayanan dan penyampaian informasi atas perkembangan proses perijinan dapat dilakukan dengan cepat, termasuk didalamnya sosialisasi aturan dapat terpublikasi melalui berbagai ragam platform media sosial yang dapat diakses oleh semua kalangan, kapanpun dan dimanapun.

Dikeluarkan di : Mamuju, Pada

Tanggal : 31 Desember 2024

KEPALA DINAS



HJ. HASNAWATY SYAM, SE, M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda, IV/c

NIP : 196809282006042002