



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
NOMOR :79 /DPM-PTSP/TAHUN 2018**

**T E N T A N G**

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

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

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, akan dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modan dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin;

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 67);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.
5. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin.
6. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 63 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Musi Banyuasin.
7. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 65 Tahun 2018 tentang Prosedur Tetap / Standard Operating Procedure (SOP) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin.
8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 343 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Musi Banyuasin.
9. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 64 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Laksana dan Penugasan Tim Teknis Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan  
Kesatu : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Musi Banyuasin
- Kedua : Survei dilakukan minimal 1 (satu) kali setahun, dan dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Ketiga : Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan indikator dan metodologi survei serta pengolahan data yang sudah ditentukan, berdasarkan Permenpan dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017, dan dituangkan dalam lampiran I dan II dalam surat keputusan ini.

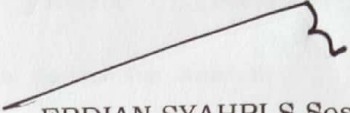


Keempat

: Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata ada kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

DITETAPKAN DI : SEKAYU  
PADA TANGGAL : 4 JUNI 2018

Pit. KEPALA DINAS



ERDIAN SYAHRI S.Sos.Msi  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP. 19671227 198810 1 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 NOMOR : 74 / DPMPTSP / TAHUN 2018  
 TANGGAL : 04 JUNI 2018  
 TENTANG : PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
 PUBLIK PADA DPM-PTSP KABUPATEN MUSI  
 BANYUASIN.

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....

Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

**PROFIL**


Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli, Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keandalan sistem dalam pelayanan kami.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak Bagus	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang Bagus	2
c. Sesuai	3	c. Cukup Bagus	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Bagus	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
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.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepet	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepet	2	b. Cukup	2
c. Cepet	3	c. Baik	3
d. Sangat cepet	4	d. Sangat Baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat Sesuai	1	a. Tidak ada.	1
b. Cukup Sesuai	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Sesuai	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	1 2 3 4		
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).

Pt. KEPALA DINAS  
  
 ERDIAN SYAHRI.S.Sos.M.Si  
 PEMBINA TINGKAT I  
 NIP. 19671227 198810 1 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG :

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

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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									
ΣNilai /Unsur	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NRR / Unsur	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NRR tertbg/ unsur	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Unit pelayanan									

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = 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	Kompetensi pelaksana	-
U7	Perilaku pelaksana	-
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-
U9	Sarana dan Prasarana	-

Pit. KEPALA DINAS

ERDIAN SYAHRI.S.Sos.M.Si  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP. 19671227 198810 1 002