

**KERANGKA ACUAN KERJA  
( KAK )**

**KEGIATAN :**

**Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu  
Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan  
Daerah Kab/Kota**

**SUB KEGIATAN :**

**PENYEDIAAN LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**TAHUN 2023**

**KERANGKA ACUAN KERJA  
( KAK )**

<b>KEGIATAN</b>	<b>:</b>	<b>PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA TERPADU SATU PINTU DI BIDANG PENANAMAN MODAL YANG MENJADI KEWENANGAN DAERAH KABUPATEN/ KOTA</b>
<b>SUB KEGIATAN</b>	<b>:</b>	<b>PENYEDIAAN LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN</b>
<b>ORGANISASI</b>	<b>:</b>	<b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PESISIR SELATAN</b>
<b>TAHUN ANGGARAN</b>	<b>:</b>	<b>2023</b>

---

**A. LATAR BELAKANG**

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara Wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyak pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat kabar maupun media pengaduan yang lainnya, serta prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur bidang pelayanan perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan pada khususnya yang nota bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Pesisir Selatan (Public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama ,terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan

masyarakat ,sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat ,cepat,murah,terbuka,sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan , maka diadakan “ SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT “ terhadap pelayanan di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PESISIR SELATAN.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

## **C. SASARAN**

Sasaran yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja pada bidang pelayanan perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
5. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

## **D. LOKASI**

Lokasi pengumpulan data digali dari kuisisioner yang disebar di Bidang Pelayanan Perizinan serta data lapangan di 15 Kecamatan.

## E. JENIS KEGIATAN

Berdasarkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan maka jenis kegiatan yang dilaksanakan adalah :

1. Penyusunan survey kepuasan masyarakat
2. Penyiapan bahan
  - Kuesioner

Dalam survey kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan
3. Penetapan responden

Responden diambil dari masing-masing sektor terkait, adapun sasaran responden pemohon perizinan dan non perizinan

4. Pengolahan data
5. Hasil Penyusunan SKM/ Laporan

## F. ORGANISASI

Penyusunan Survey Index Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2023 dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan dengan organisasi pelaksana kegiatan terdiri dari

1. Penanggung jawab Program : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan
2. Penanggung jawab Kegiatan : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan : Penata Perizinan Ahli Madya Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Bendaharawan : Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Selatan.

## **G. TEKNIS PELAKSANAAN**

A. Kegiatan Survey Index Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Pelaksana Survey

Pelaksana Survey adalah ASN DPMPTSP.

2. Tahapan Survey

A. Pelaksana SKM terhadap pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui perencanaan, persiapan, Pelaksanaan, Pengolahan dan Penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah :

1. Menyusun Instrumen Survey
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sample
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan Survey
5. Mengolah hasil Survey
6. Menyajikan dan melaporakan hasil

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan Resposden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 300 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan permohonan yang diajukan dari 12 sektor perizinan dan non perizinan yang telah dilimpahkan kepada DPMPTSP Kabupaten Pesisir Selatan.

b. Responden diambil dari masing-masing sektor terkait adapun sasaran respondennya pemohon perizinan dan non perizinan di DPM&PSTP Kabupaten Pesisir Selatan.

4. Lokasi dan waktu pengumpulan data

- Lokasi pengumpulan data digali dari kuesioner yang disebarakan di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta saat Tim Kerja turun ke Lapangan.

- Waktu Pengumpulan data Responden dilaksanakan selama 11 bulan.

#### 5. Pengolahan Data

##### Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKM. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

#### 6. Hasil/Laporan Penyusunan SKM

### H. JADWAL PELAKSANAAN

Jadwal pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 12 bulan ( Januari 2023 s/d Desember 2023 )

### I. BIAYA

Sumber dana pembiayaan Kegiatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal Yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/ Kota Sub Kegiatan Penyediaan Layanan Konsultasi Dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Non Perizinan dengan jumlah dana sebesar Rp. 23.249.949,00 ( Dua Puluh Tiga Juta Dua Ratus Empat Puluh Sembilan Ribu Sembilan Ratus Empat Puluh Sembilan Rupiah ).

### J. INDIKATOR KINERJA

Nama Kegiatan : Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal Yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/ Kota Sub Kegiatan Penyediaan Layanan Konsultasi Dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Non Perizinan

#### 1. Masukan / Input :

- ❖ Jumlah dana : Rp. 23.249.949,-
- ❖ Jangka waktu pelaksanaan : 12 bulan ( Januari 2023 s/d Desember 2023)

#### 2. Keluaran / Output :

Kuisisioner Survey indeks kepuasan masyarakat

#### 3. Hasil / Result/ Outcome :

Data Survey indeks kepuasan masyarakat

#### 4. Manfaat / Benefit :

Dengan adanya survey indeks kepuasan masyarakat kita dapat memperoleh gambaran obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat

#### 5. Dampak

Dapat mengetahui tingkat kinerja aparatur bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang di berikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan

Painan, Januari 2023

Disetujui oleh :  
Kuasa Pengguna Anggaran  
Kabupaten Pesisir Selatan



**YULI ASTUTI. S Pt**  
NIP. 19780712 200701 2 007

Dibuat oleh :  
Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan



**RITA SUSANDRA. S Pi. M Si**  
NIP. 19710402 199701 2001

Diketahui Oleh :  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Pesisir Selatan



**BERISKHAN. S Sos M.Si**  
NIP. 19720302 199302 1 001

**JADWAL ( TIME SCHEDULE ) PELAKSANAAN KEGIATAN  
 PELAKSANAAN KEGIATAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
 TAHUN ANGGARAN 2023**

NO.	KEGIATAN	TAHUN 2023																
		JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES					
1.	Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	■	■															
2.	Penyiapan Bahan	■	■															
3.	Penetapan Responden, Lokasi dan waktu Pengumpulan Data		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4.	Pengolahan Data			■	■				■	■		■	■					■
5.	Laporan Hasil Penyusunan IKM																	■

PAINAN, JANUARI 2023  
 PEJABAT PELAKSANA TEKNIS KEGIATAN

*(Signature)*  
 RITA SUSANDRA, S.Pi, M.Si  
 Nip. 197104021997012001