

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Melalui hasil survei ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Tebing Tinggi dalam rangka mewujudkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Tebing Tinggi khususnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimasa yang akan datang. Dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar kami dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bisa menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan juga Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu, hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat ini. Harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEBING TINGGI**

**SURIADI, S.Pd. M.Pd
PEMBINA TK.I
NIP. 19631204199412 1 001.**

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| DAFTAR TABEL..... | iv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| Latar Belakang Masalah | 1 |
| Dasar Pelaksanaan..... | 2 |
| Maksud dan Tujuan | 3 |
| Sasaran | 3 |
| Ruang Lingkup | 3 |
| Manfaat | 4 |
| BAB II PROFIL ORGANISASI..... | 5 |
| Profil Organisasi..... | 5 |
| Rencana Strategis | 11 |
| Visi dan Misi | 8 |
| Statement Budaya Kerja | 13 |
| Tujuan..... | 13 |
| Kebijakan..... | 14 |
| Program | 14 |
| Rencana Kinerja..... | 14 |
| Akuntabilitas Kinerja..... | 14 |
| Keberhasilan..... | 15 |
| Hambatan dan Kendala..... | 15 |
| Permasalahan..... | 15 |
| Sumber Daya Aparatur | 15 |

| | |
|--|-----------|
| Kondisi Pendukung | 17 |
| Strategi Pemecahan Masalah..... | 18 |
| Jenis Perizinan dan Non Perizinan Di DPM-PTSP..... | 20 |
| Daftar Kunjungan Tamu | 25 |
| BAB III TEKNIS PELAKSANAAN | 26 |
| Pengertian Umum | 26 |
| Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | 27 |
| Perhitungan Indeks..... | 28 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 36 |
| Kesimpulan..... | 36 |
| Saran | 38 |
| LAMPIRAN..... | v |



ESA HILANG DUA TERBILANG

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|---|----|
| TABEL 1 | : Jumlah Pegawai DPM – PTSP Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2017 | 16 |
| TABEL 2 | : Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Operasional DPM – PTSP Kota Tebing Tinggi | 17 |
| TABEL 3 | : Jenis Perizinan dan Non Perizinan yang Dilimpahkan Kepada DPM – PTSP Kota Tebing Tinggi | 20 |
| TABEL 4 | : Daftar Kunjungan Tamu..... | 25 |
| TABEL 5 | : Perhitungan Indeks Unsur Pelayanan | 28 |
| TABEL 6 | : Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 29 |
| TABEL 7 | : Tabel Nilai Per Unsur Pelayanan Responden..... | 30 |



ESA HILANG
DUA TERBILANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

B A B I PANDAHULUAN.

LATAR BELAKANG.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media (baik media massa maupun media online), sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik maka perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur Pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat pada tanggal 25 Agustus 2008 Pemerintah Kota Tebing Tinggi membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang merupakan satu unit kerja yang baru, memiliki tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat khususnya dibidang Perizinan.

Di tahun 2016 seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Dan Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi No.3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).

Keberadaan Dinas ini nantinya diharapkan dapat lebih menumbuh kembangkan iklim usaha di Kota Tebing Tinggi. Karena segala sesuatu yang menyangkut Perizinan Usaha dapat diselesaikan secara mudah, cepat dan transparan.

Pelayanan Perizinan Terpadu adalah pelayanan perizinan yang dilakukan oleh satu Instansi (OPD) yang telah diberi/ dilimpahkan sebagian kewenangan, yang semula merupakan kewenangan Instansi Teknis. Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan satu kesatuan Proses dengan Perizinan lainnya, karena Perizinan sudah dilakukan oleh satu Instansi, sehingga dengan model ini Pelayanan Perizinan bisa dilakukan secara paket dan secara paralel.

Ini merupakan salah satu solusi cepat guna mengatasi permasalahan dalam hal perizinan yang dilakukan secara terpadu. Sehingga Investor cukup berinteraksi dengan satu perwakilan (Instansi) Pemerintah Daerah dan tidak perlu harus mendatangi satu persatu Instansi yang ada.

Selain itu dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi diharapkan akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Selain itu, idealnya para investor juga dapat mencari informasi mengenai potensi yang ada di Kota Tebing Tinggi.

Dalam penyelenggaraan Pemerintah baik Pusat maupun Daerah dituntut adanya prinsip transparansi, demokrasi dan accountable sehingga akan terwujud suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintah yang bersih (clean government).

Ada beberapa alasan mengapa kualitas Pelayanan Publik harus semakin ditingkatkan, antara lain :

- a. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan.
- b. Aparatur Negara sebagai Abdi Masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.
- c. Sesuai landasan normative, baik berupa undang-undang Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur Negara adalah abdi masyarakat.

DASAR PELAKSANAAN.

1. Undang-undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
2. Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

MAKSUD DAN TUJUAN.

Maksud dan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi dan untuk mengetahui tingkat kinerjanya secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

SASARAN.

Adapun sasaran dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- Meningkatkan kinerja Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam melayani masyarakat dibidang pelayanan Perizinan.
- Penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta wajib retribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.

RUANG LINGKUP.

Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat oleh Tim Survey yaitu :

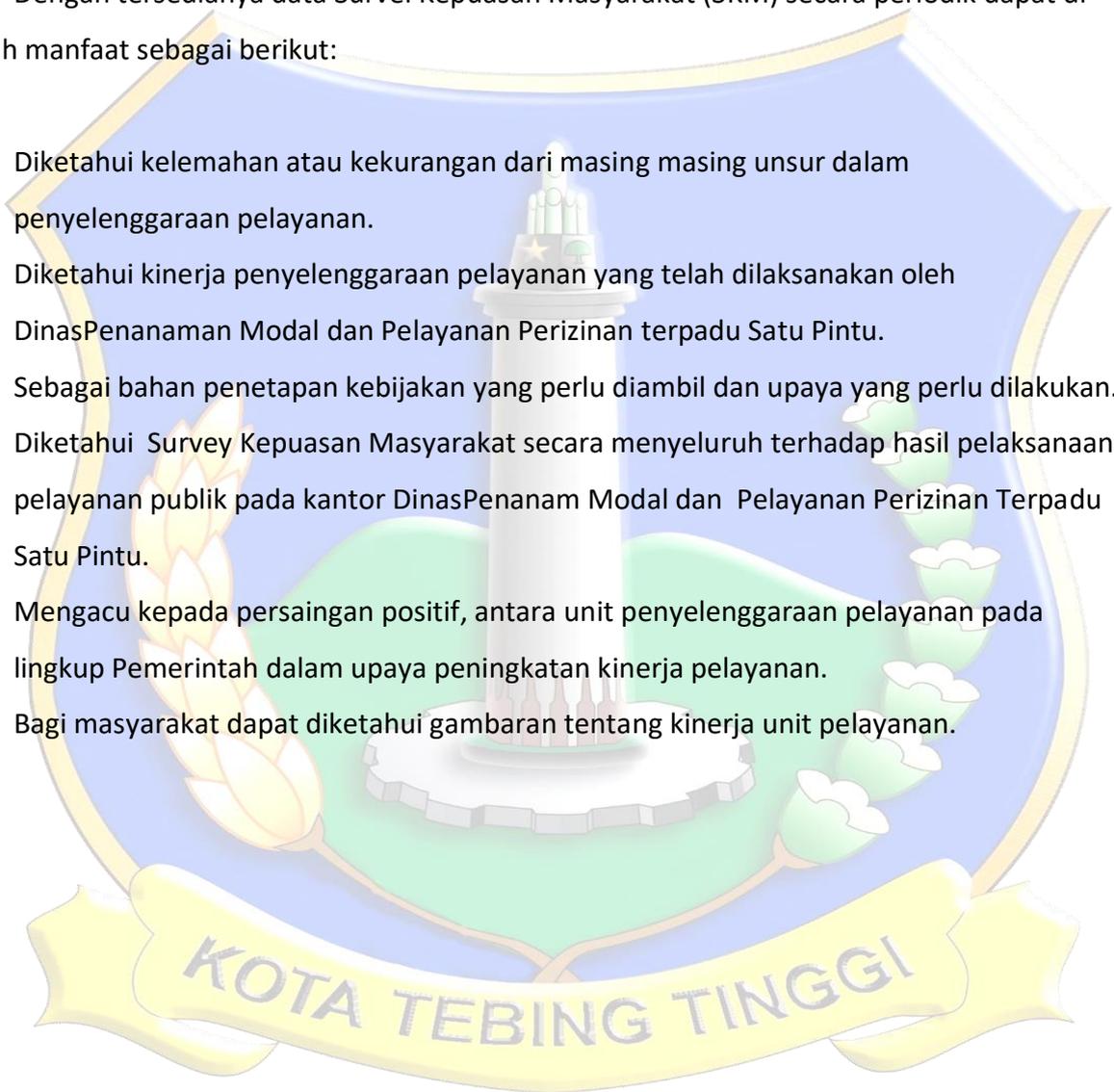
- Tempat survey : - Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.
- 5 Kecamatan dan 35 Kelurahan di Tebing Tinggi
- Jumlah Responden : 150 orang.

Dalam Penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat serta melakukan wawancara kepada responden (masyarakat penerima pelayanan).

MANFAAT.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik dapat di peroleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu Satu Pintu.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
5. Mengacu kepada persaingan positif, antara unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



**ESA HILANG
DUA TERBILANG**

BAB. II PROFIL ORGANISASI.

Undang – undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah antara lain ditegaskan bahwa tujuan pemberian otonomi Daerah adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan Kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Jadi kualitas layanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan indikator keberhasilan otonomi Daerah.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2016 tentang perangkat Daerah dan peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi NO.3 Tahun 2016 tentang pembentukan perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) berubah menjadi Dinas Penanam Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang merupakan unit kerja baru yang memiliki tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat di Bidang Penanam Modal, Pelayanan Perizinan dan Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan, yang hadir sebagai jawaban dari keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Keberadaan Dinas ini nantinya juga diharapkan dapat lebih menumbuhkembangkan iklim usaha di kota tebing tinggi. Karena segala sesuatu yang menyangkut perizinan usaha dapat diselesaikan secara mudah, cepat dan transparan.

Pelayanan perizinan terpadu adalah pelayanan perizinan yang dilakukan oleh satu instansi (OPD) yang telah diberi/dilimpahkan sebagai kewenangannya yang semula merupakan kewenangan instansi teknis. Karena pelayanan perizinan sudah dilakukan oleh satu instansi ,sehingga dengan ini pelayanan dapat dilakukan secara paket dan paralel. Ini merupakan salah satu solusi cepat guna untuk mengatasi permasalahan dalam hal perizinan yang dilakukan secara terpadu. Sehingga investor cukup berinteraksi dengan satu perwakilan (instansi) pemerintah daerah dan tidak perlu harus mendatangi satu persatu instansi yang ada.

Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi maka idealnya para investor dapat mencari informasi mengenai potensi daerah yang ada di Kota Tebing Tinggi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintah baik pusat maupun daerah, sehingga akan terwujud suatu kepemimpinan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*Clean government*).

Sesuai Undang-Undang No.32 Tahun 2004, pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kota tebing tinggi diberi kewenangan yang luas baik dalam urusan pemerintahan maupun dalam pengelolaan pembangunan. Bersama dengan itu pemerintah daerah juga dibebani tanggung jawab yang tidak kecil. Untuk mewujudkan tanggung jawab tersebut dibutuhkan kemampuan pemerintah daerah yang memadai baik kemampuan dalam pelayanan masyarakat maupun dalam pembangunan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi merupakan salah satu unsur pendukung tugas Kepala Daerah dibidang pelayanan Perizinan Terpadu yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi mempunyai tugas melaksanakan koordinasi

dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, simplikasi keamanan dan kepastian.

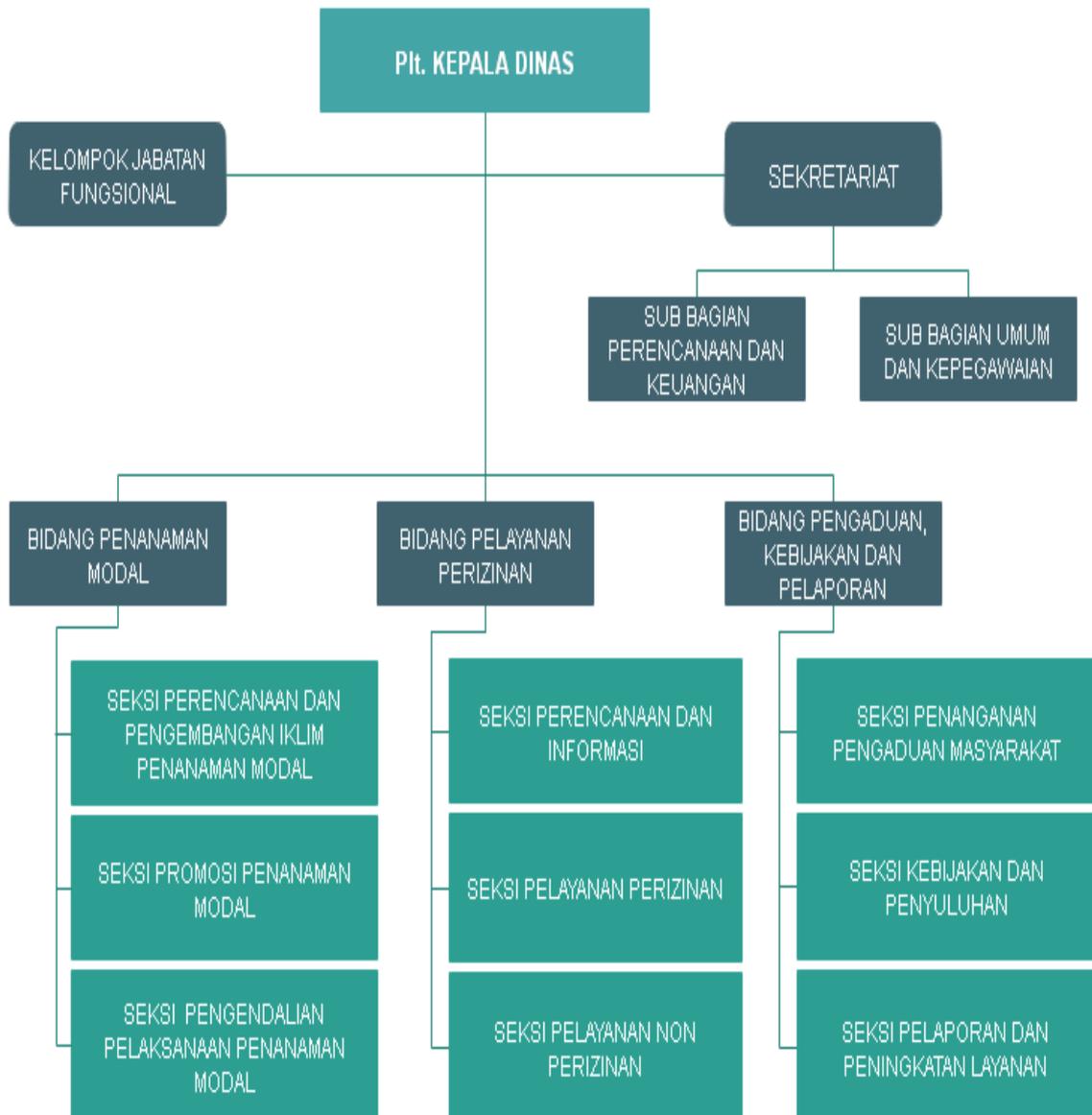
Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi melakukan berbagai upaya yang dilaksanakan antara lain :

1. Pelayanan perizinan secara on line melalui website www.eperizinan.tebingtinggikota.go.id
2. Sistem informasi dan perizinan investasai secara elektronik (SPIPISE).
3. Pembinaan kepada staf secara kontinyu serta membangun sistem yang akuntabel, transparan, efektif dan efesien.
4. Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

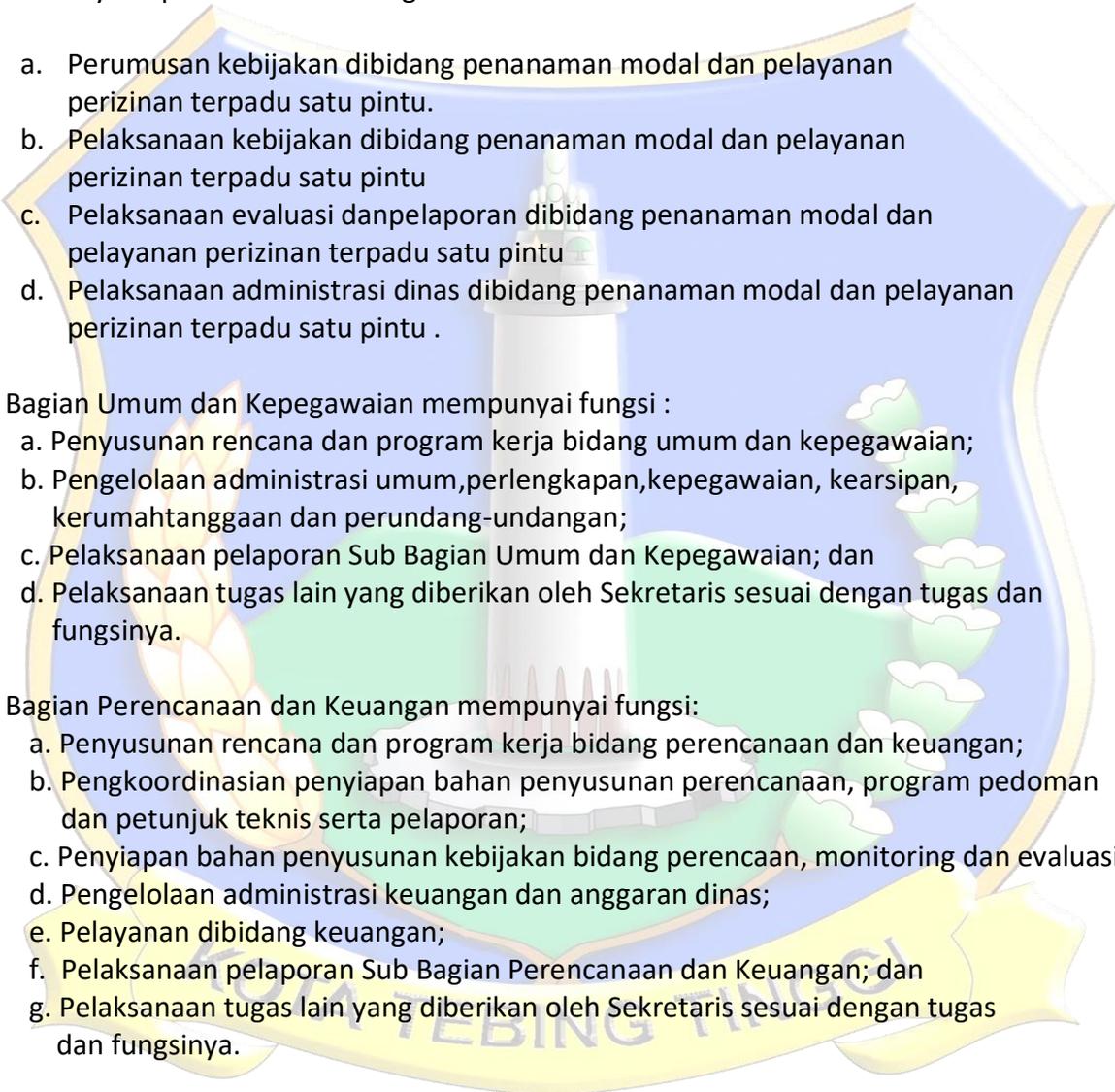
Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 19 Tahun 2017 Tentang tugas, fungsi tata kerja dan rincian tugas jabatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi. Adapun susunan organisasi terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - Kasubbag umum kepegawaian
 - Kasubbag perencanaan dan keuangan
3. Kepala bidang penanaman modal
 - Kasie promosi penanaman modal
 - Kasie perencanaan dan pengembangan iklim penananam modal
 - Kasie peng. Pelaksanaan penanaman modal
4. Kabid pelayanan dan perizinan
 - Kasie pelayanan perizinan
 - Kasie perencanaan dan informasi
 - Kasie pelayanan non perizinan
5. Kabid pengaduan kebijakan pelaporan
 - Kasie penanganan dan pengaduan masyarakat
 - Kasie pelaporan dan peningkatan layanan
 - Kasie kebijakan dan penyuluhan

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)
KOTA TEBING TINGGI



Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris dengan 3 (tiga) bidang 9 (sembilan) seksi dan 2 (dua) subbag. Adapun gambaran tentang keberadaannya dapat diuraikan sebagai berikut :

- 
- a. Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.
 - b. Pelaksanaan kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu
 - c. Pelaksanaan evaluasi danpelaporan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu .
- 1.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana dan program kerja bidang umum dan kepegawaian;
 - b. Pengelolaan administrasi umum,perlengkapan,kepegawaian, kearsipan, kerumahtanggaan dan perundang-undangan;
 - c. Pelaksanaan pelaporan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - 2.Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan rencana dan program kerja bidang perencanaan dan keuangan;
 - b. Pengkoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan, program pedoman dan petunjuk teknis serta pelaporan;
 - c. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan bidang perencanaan, monitoring dan evaluasi;
 - d. Pengelolaan administrasi keuangan dan anggaran dinas;
 - e. Pelayanan dibidang keuangan;
 - f. Pelaksanaan pelaporan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 - g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - 3.Bidang penanaman modal mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal;
 - b. Pelaksanaan dan pengoordinasian kegiatan bidang penanaman modal;
 - c. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 4. Bidang penanaman modal, membawahkan:
 - a. Seksi perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal;
 - b. Seksi promosi penanaman modal; dan
 - c. Seksi pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

5. Seksi perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal;
 - b. Pelaksanaan kegiatan perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal;
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang penanaman modal sesuai dengan tugas dan fungsinya.
6. Seksi promosi penanaman modal mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang promosi penanaman modal;
 - b. Pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan promosi penanaman modal; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penanaman Modal sesuai dengan tugas dan fungsinya.
7. Seksi pengendalian pelaksanaan penanaman modal mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
 - b. Pelaksanaan kegiatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penanaman Modal sesuai dengan tugas dan fungsinya.
8. Bidang pelayanan Perizinan mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan;
 - b. Pelaksanaan dan pengkoordinasian kegiatan pelayanan perizinan;
 - c. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
9. Bidang pelayanan Perizinan, membawahkan:
 - a. Seksi perencanaan dan informasi;
 - b. Seksi pelayanan perizinan; dan
 - c. Seksi pelayanan non perizinan.
10. Seksi perencanaan dan informasi mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang Perencanaan dan informasi;
 - b. Pelaksanaan kegiatan perencanaan dan informasi;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan perencanaan dan informasi; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

11. Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan Perizinan;
 - b. Pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan pelayanan perizinan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
12. Seksi Pelayanan Non Perizinan mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan non perizinan;
 - b. Pelaksanaan kegiatan pelayanan non perizinan;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan pelayanan non perizinan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
13. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan;
 - b. Pelaksanaan dan pengkoordinasian kegiatan pengaduan, kebijakan dan pelaporan;
 - c. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
14. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan membawahkan:
 - a. Seksi Penanganan pengaduan Masyarakat
 - b. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan; dan
 - c. Seksi pelaporan dan Peningkatan Layanan.
15. Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. Pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
16. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang kebijakan dan penyuluhan;
 - b. Pelaksanaan kegiatan kebijakan dan penyuluhan;
 - c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan kebijakan dan penyuluhan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

17. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pelaporan dan peningkatan layanan;
- b. Pelaksanaan kegiatan pelaporan dan peningkatan layanan;
- c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan pelaporan dan peningkatan layanan; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Kabijakan dan Pelaporan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Maka yang tidak dapat terpisahkan dari seluruh proses perubahan tersebut dengan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang semakin berkualitas. Diharapkan dapat merespon berbagai perubahan yang terjadi untuk menjalankan berbagai tugas dan fungsi pemerintah. Dengan dukungan aparatur/pegawai yang berkualitas, maka pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai esensi otonomi daerah dapat tercapai.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi merupakan Instansi yang bergerak untuk melayani masyarakat dibidang pelayanan perizinan, Laporan ini dibuat untuk melihat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi pada tahun 2017 sehingga untuk melaksanakan tugas kedepannya dapat dijadikan landasan dan sebagai tolak ukur mana yang perlu ditingkatkan dan dibenahi sehingga Tugas dan Tanggung Jawab yang dibebankan dapat dilaksanakan dengan sebaik – baiknya.

RENCANA STRATEGIS.

Untuk terlaksananya program kerja dan kegiatan dengan baik, maka perlu dipersiapkan rencana kerja yang jelas disemua bidang termasuk perencanaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan dan pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi sehingga diharapkan membuka akses sebesar-besarnya bagi masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan publik secara transparan. Berdasarkan hal tersebut di atas perlu disusun rencana strategis yang akan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, rencana strategis yang dibutuhkan sebagai suatu dokumen yang berisi tentang visi dan misi, bidang strategis yang harus di intervensi dalam rangka mengemban visi tersebut, serta strategi-strategi yang terpilih dan rencana aksi yang dilakukan dalam rangka mensukseskan bidang-bidang strategis tersebut.

Rencana strategis merupakan proses berkelanjutan yang sistematis mulai dari pembuatan keputusan yang beresiko, dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan, antisipatif dan mengorganisasikan secara sistematis. Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Tebing Tinggi sebagai pedoman dalam penyusunan sasaran program dan kegiatan pembangunan daerah bidang pelayanan administrasi perizinan. Disamping itu untuk terciptanya keterpaduan kebersamaan dan tanggung jawab sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Perizinan terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi ,sekaligus dimaksudkan untuk memberi dorongan, pengembangan inspirasi dan kreatifitas untuk mencapai keberhasilan.

VISI DAN MISI.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan otonomi Daerah Kota Tebing Tinggi berdasarkan kewenangan yang ada perlu terarah dan terfokus kepada hasil – hasil yang ingin dicapai sehingga tercapai kebersamaan dan partisipasi melalui perumusan dan masukan-masukan, saran, pendapat, aspirasi, dan inspirasi, masyarakat Kota Tebing Tinggi yang ada pada akhirnya dapat di tetapkan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Tepadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.

Visi adalah sebuah masa depan organisasi yang realistik, dapat dicapai, dan menarik, Visi merupakan artikulasi sebuah tempat yang dituju oleh organisasi, sebuah masa depan organisasi yang lebih baik, lebih sukses, dan lebih diinginkan dari pada kini (Nanus 1992). Dalam mewujudkan sumber daya manusia yang profesional guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan mengikuti kemajuan perkembangan jaman serta memasuki era globalisasi serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi maka mutlak diperlukan adanya peningkatan sumber daya manusia baik PNS (aparatur) maupun masyarakat umum, maka dari itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

MEWUJUDKAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA TEBING TINGGI SEBAGAI PUSAT PELAYANAN TERBAIK DI SUMATERA UTARA

Untuk menjabarkan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi perlu ditetapkan Misi sebagai pernyataan yang mentapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Melalui rumusan Misi Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi yang akan memberikan arahan yang jelas untuk kedepannya dan terciptanya stabilitas dalam manajemen dan kepemimpinan, meletakkan acuan dan pedoman dasar dalam merumuskan tujuan, sasaran dan kebijakan yang akan dilaksanakan. Untuk maksud tersebut dirumuskan Misi Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi. Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan. Misi merupakan kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dirumuskan dengan mengacu/berdasarkan pada visi, tugas pokok dan fungsi dinas serta misi Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

Pernyataan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang jelas dan akurat.
2. Memproses dokumen dengan segera dan tepat waktu
3. Memberikan pelayanan secara profesional

STATEMENT BUDAYA KERJA.

Budaya kerja yang kuat menuntun perilaku seseorang secara terpolo dalam pengertian (1) budaya kerja sebagai system aturan (2) budaya kerja kemungkinan rasa lebih baik dalam mengerjakan sesuatu, dan (3) budaya kerja dapat mengakibatkan kesanggupan untuk mencari daya sesuai dengan keadaan yang berbeda. Dengan demikian dapat diformulasikan budaya kerja aparatur negara dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku individu dan kelompok aparatur negara yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Budaya kerja yang coba dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam melayani masyarakat adalah TUNTAS, yang mempunyai makna, yaitu : Tbaik Unggul Nyaman Terpercaya Andalan Sopan.

TUJUAN.

Agar visi dan misi dapat dilaksanakan secara terorganisasi dan terencana maka perlu ada alur kerja yang jelas dan terprogram yang akan dilaksanakan, untuk pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan, maka perlu adanya penetapan tujuan. Dengan penetapan tujuan Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi mempunyai gambaran tentang apa yang harus dilakukan. Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai lima tahun kedepan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi berkewajiban memberikan dukungan dan ikut bertanggung jawab atas tercapainya tujuan Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang merupakan fungsi/bidang kewenangan Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah "Terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang didorong melalui peningkatan iklim investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah perlu dilakukan melalui penyederhanaan pelayanan perizinan terpadu. Berdasarkan pernyataan tujuan diatas serta pernyataan visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi ditetapkanlah tujuan Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya proses pelayanan perizinan berbasis sistem Informasi / teknologi informasi.
2. Meningkatkan pendapatan daerah melalui investasi/penanaman modal.
3. Terwujudnya pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur dan sistem kinerja yang baik.
4. Meningkatkan kualitas layanan publik
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

KEBIJAKAN.

Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-keentuan yang telah disepakati pihak-pihak terkait dan ditetapkan oleh yang berkewenangan untuk dijadikan pedoman, acuan atau petunjuk satuan kerja perangkat daerah agar tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi. Arah kebijakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam pencapaian tujuan dan sasaran adalah :

1. Peningkatan administrasi pelayanan perizinan
2. Peningkatan penertiban izin
3. Peningkatan dalam merespon segala jenis pengaduan
4. Peningkatan dalam evaluasi dan pengendalian perizinan

PROGRAM.

Untuk merealisasikan misi, dilaksanakan melalui program dan dijabarkan melalui kegiatan-kegiatan, dimana program adalah kumpulan kegiatan-kegiatan nyata, sistematis dan terpadu yang akan dilaksanakan oleh satuan kerja perangkat daerah ataupun dalam rangka kerja sama dengan masyarakat ataupun merupakan partisipasi oleh masyarakat, guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Program satuan kerja perangkat daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi antara lain :

- a. Pelayanan administrasi perkantoran
- b. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
- c. Peningkatan disiplin aparatur
- d. Peningkatan dan pengembangan pengelolaan keuangan daerah
- e. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi
- f. Penataan peraturan perundang-undangan

RENCANA KINERJA.

Rencana kinerja suatu instansi pemerintah meliputi penetapan kegiatan tahunan dan indikator kinerja serta target berdasarkan kebijakan, program dan sasaran yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Adapun rencana kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi pada tahun 2017 (Rencana kerja tahunan) meliputi kegiatan kegiatan bidang pelayanan perizinan ,penanaman modal dan pengaduan dalam rangka pencapaian sasaran sesuai dengan program yang telah ditetapkan dan dilengkapi dengan indikator keberhasilan pencapaiannya.

AKUNTABILITAS KINERJA

Akuntabilitas kinerja instansi akan dapat dinilai dari pencapaian kegiatan/ program yang telah direncanakan yang akhirnya akan digunakan sebagai dasar penyusunan laporan pertanggungjawaban pada tingkat instansi maupun secara keseluruhan menjadi tanggung jawab kinerja Walikota sebagai kepala daerah. Dan secara umum kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi pada Tahun Anggaran 2017 berjalan sesuai dengan rencana, namun masih banyak terdapat kendala /kelemahan mengingat keterbatasan-keterbatasan yang ada. Pelaksanaan kegiatan dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik.

KEBERHASILAN.

Keberhasilan yang telah dicapai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tebing Tinggi pada Tahun 2017 adalah keberhasilan Pemerintah Kota Tebing Tinggi, Keberhasilan ini tercermin dengan terlaksananya kegiatan kegiatan yang diprogramkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam kondisi yang serba kekurangan dan keterbatasan (peralatan dan Personil) Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pinntu memberikan perizinan dan Program-program yang ada.
2. Mendorong tumbuhnya iklim investasi yang sehat dan kompetitif.
3. Semakin mudah, transparan dan kemudahan-kemudahan lain dalam pengurusan proses izin.

HAMBATAN DAN KENDALA.

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, tak luput dari hambatan/kendala yang dapat menghambat dari kegiatan tersebut, adapun kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam pelaksanaan kegiatan pada tahun 2017 sebagaimana berikut :

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung.
2. Masih kurangnya kuantitas, kualitas dan rendahnya etos kerja sebagai aparat.

PERMASALAHAN.

Permasalahan perlu diketahui agar terjadi kesinambungan dengan rencana program/kegiatan, karena pada dasarnya program/kegiatan yang direncanakan adalah merupakan langkah pemecahan masalah yang telah/sedang dan akan dihadapi dan optimalisasi potensi yang dimiliki. Adapun permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

- Kurangnya SDM yang menguasai software berbasis web apabila komputer mengalami kendala.
- Belum maksimalnya program software untuk aplikasi perizinan dan non perizinan.
- Masih kurang memadainya kualitas maupun kuantitas infrastruktur dan prasarana dasar lainnya.
- Peralatan yang dimiliki masih sangat terbatas, baik kuantitas maupun kualitas untuk memenuhi pelayanan publik.
- Masih kurangnya pemahaman masyarakat dengan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.
- Masih banyaknya masyarakat yang menyerahkan pengurusan melalui calo/perantara sehingga menimbulkan biaya.

SUMBER DAYA APARATUR.

Ditampilkannya sumber daya dimaksud adalah untuk mengetahui seberapa besar faktor pendukung untuk menjalankan tugas – tugas pelayanan perizinan dalam melayani masyarakat sesuai kewenangannya. Dilihat dari segi kualitatif sumber daya manusia aparat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi pada saat ini berjumlah 19 orang PNS dan 22 orang tenaga honor dan 1 orang petugas IT.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan basis tingkat pendidikan dan spesialisasinya maka SDM yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2017.

| NO | UNIT KERJA /BAGIAN | PENDIDIKAN | | | | | | JUMLAH |
|----|---|------------|-----|-----|----|----|----|--------|
| | | SD | SMP | SMA | D3 | S1 | S2 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Kepala Dinas | - | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 2 | Kasubbag UmumKepegawaian | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 3 | Kasubbag Perencanaan Keuangan | - | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 4 | Kabid Penanaman Modal | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 5 | Kabid Pelayanan Perizinan | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 6 | Kabid Pengaduan Kebijakan Pelaporan | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 7 | Kasie PromosiPen. Modal | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 8 | Kasie Perencanaan,Pengendalian Iklim Pen. Modal | - | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 9 | Kasie peng.pel. Penanaman modal | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 10 | Kasie Pelayanan Dan Perizinan | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 11 | Kasie perenc. DanInformasi | - | - | - | - | - | - | 1 |
| 12 | Kasie pelayanan Non Perizinan | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 13 | Kasie Penanganan dan Pengaduan Masyarakat | - | - | 1 | - | - | - | 1 |
| 14 | Kasie Pelap.danPeningk.layanan | - | - | 1 | - | - | - | 1 |
| 15 | Kasie kebijakan Dan Penyuluhan | - | - | 1 | - | - | - | 1 |
| 16 | Staf | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 4 |
| 17 | Tenaga Kontrak | - | - | 8 | - | 14 | 1 | 23 |

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

Dari tabel 1 diatas secara kualitatif dan kuantitas dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah PNS dibandingkan dengan kualitas pekerjaan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi masih sangat kekurangan personil untuk melaksanakan kegiatan dan mencapai visi dan misi yang telah ditargetkan. Adanya pegawai honor dan sukarela sangat membantu kelancaran tugas pelayanan akibat kekurangan tenaga PNS yang ada, maka mengoptimalkan potensi aparatur tersebut adalah merupakan salah satu jalan keluar untuk mencapai kekurangan personil tersebut.

Kondisi Pendukung.

Dalam mendukung kegiatan operasional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi juga memiliki sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi memiliki sarana sebagai berikut :

| No | Jenis Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan | Satuan | Jumlah | Keterangan |
|----|--|--------|--------|------------|
| 1 | Pertable Generating Set | 1 | Unit | Baik |
| 2 | Mobil Sedan | 1 | Unit | Baik |
| 3 | Mini Bus | 1 | Unit | Baik |
| 4 | Mobil Pick Up | 1 | Unit | Baik |
| 5 | Sepeda Motor | 5 | Unit | Baik |
| 6 | Mesin Ketik Manual | 2 | Unit | Baik |
| 7 | Filling Besi/Metal | 6 | Unit | Baik |
| 8 | Brand Kas | 1 | Unit | Baik |
| 9 | Lemari Kaca | 10 | Unit | Baik |
| 10 | Papan Visual | 2 | Unit | Baik |
| 11 | Alat Penghancur Kertas | 1 | Unit | Baik |
| 12 | Papan Nama Instansi | 2 | Unit | Baik |
| 13 | Papan Pengumuman | 5 | Unit | Baik |
| 14 | Papan Tulis | 1 | Unit | Baik |
| 15 | Mesin Absensi | 1 | Unit | Baik |
| 16 | Sistem multimedia tauch screen dan komputer mainframe/server | 1 | Unit | Baik |
| 17 | Camera digital sony | 1 | Unit | Baik |
| 18 | Air condisioner (Ac) | 10 | Unit | Baik |
| 19 | Genset | 1 | Unit | Baik |
| 20 | Lemari Kayu | 8 | Unit | Baik |
| 21 | Meja Tulis | 1 | Unit | Baik |
| 22 | Meja Reseption | 1 | Unit | Baik |
| 23 | Kursi Biasa | 55 | Unit | Baik |
| 24 | Bangku Tunggu | 3 | Unit | Baik |

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

| | | | | |
|----|-----------------------|----|-------|------|
| 25 | Sofa | 1 | Unit | Baik |
| 26 | Kursi Kerja | 25 | Unit | Baik |
| 27 | Gordyn | 13 | Unit | Baik |
| 28 | Televisi | 2 | Unit | Baik |
| 29 | Alat Pemadam Portable | 1 | Unit | Baik |
| 30 | Pc Unit/Komputer Pc | 16 | Unit | Baik |
| 31 | Lap top | 7 | Unit | Baik |
| 32 | Printer | 8 | Unit | Baik |
| 33 | Scaner | 3 | Unit | Baik |
| 34 | Monitor | 1 | Unit | Baik |
| 35 | UPS | 6 | Unit | Baik |
| 36 | Stabilizer/Stavolt | 2 | Unit | Baik |
| 37 | Meja Kerja | 32 | Unit | Baik |
| 38 | Kursi Kerja | 4 | Unit | Baik |
| 39 | Kursi Rapat | 3 | Unit | Baik |
| 40 | Lemari Arsip | 6 | Unit | Baik |
| 41 | Proyektor | 1 | Unit | Baik |
| 42 | Telephone | 2 | Unit | Baik |
| 43 | Pacsimile | 1 | Unit | Baik |
| 44 | Stabilizer | 1 | Unit | Baik |
| 45 | CCTV | 8 | Titik | Baik |

Strategi Pemecahan Masalah

Strategi merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun kedepan dengan memperhitungkan analisis terhadap kondisi lingkungan internal dan eksternal, adalah sangat penting untuk memperhitungkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang ada. Analisis terhadap unsur tersebut sangat penting dan merupakan dasar bagi perwujudan Visi, Misi, sasaran, tujuan serta strategi Organisasi Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, dan lingkungan sekitarnya dilakukan dengan analisis SWOT dengan melibatkan seluruh Stakeholders melalui diskusi dua arah. Berdasarkan pengamatan terhadap kondisi Internal (Strengths and Weaknesses), dan kondisi Eksternal (Opportunities and Threats) yang melekat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Analisis lingkungan Internal

1.1. Kekuatan (Strengths)

- Tersedianya pranata hukum (perda dan sk)
- Tersedianya anggaran (biaya) dalam APBD
- Tersedianya aparatur (staf) pelayanan perizinan dengan semangat yang tinggi
- Tersedianya Program Kerja

- e. Tersedianya uraian tugas masing-masing pemegang jabatan struktural maupun non struktural
- f. Disiplin dan komitmen dalam pelaksanaan tugas
- g. Adanya dukungan dari masyarakat dalam hal ini Lembaga Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tebing Tinggi menyangkut Penataan Kelembagaan, Peningkatan SDM maupun sarana dan fasilitas dalam pembentukan pelayanan perizinan secara terpadu satu pintu.

1.2. Kelemahan (Weaknesses)

- a. Kurangnya kemampuan teknis yang dimiliki staf baik untuk pelayanan perizinan maupun sistem e Procurement.
- b. Kurangnya jumlah staf jika dibanding dengan beban kerja .
- c. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan perizinan
- d. Sistem pelayanan perizinan belum berjalan secara optimal.
- e. Fasilitas komputer dan ruangan yang kurang memadai.
- f. Dukungan dana yang belum memadai untuk penyiapan dan peningkatan sarana dan prasarana.
- g. Masih rendahnya disiplin pegawai.

2. Analisis Lingkungan Eksternal

2.1 Kesempatan (opportunities)

- a. Banyaknya pengusaha akan menanamkan modal/ membuka kegiatan usaha
- b. Adanya kebijakan pemerintah untuk menertibkan setiap kegiatan/usaha masyarakat.
- c. Tingginya kemauan masyarakat untuk mengurus perizinan.

2.2. Ancaman (Threats)

- a. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan perizinan
- b. Adanya promosi dari daerah lain tentang kemudahan permohonan izin
- c. Adanya kebijakan teknis yang mempengaruhi pelayanan perizinan.

3. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan

- a. Adanya motivasi yang tinggi dari staf Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan tetap berupaya meningkatkan kinerja dan profesionalisme
- b. Adanya sistem pelayanan one stop service (e perizinan)
- c. Adanya sarana promosi penanaman modal
- d. Adanya stabilitas keamanan yang kondusif untuk meningkatkan minat investor
- e. Adanya koordinasi yang baik antar instansi terkait
- f. Adanya dukungan dari masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan investasi

Sesuai dengan Peraturan Walikota Tebing Tinggi nomor 46 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi yang dikelola sebanyak 112 jenis, dapat kita lihat pada tabel 2 berikut ini :

TABEL 2
JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN YANG DILIMPAHKAN KEPADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEBING TINGGI

| NO | JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN |
|----|---|
| I | <p><u>BIDANG KESEHATAN</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin apotek; 2) izin toko obat; 3) izin praktek apoteker; 4) izin praktek / izin kerja fisioterapi; 5) izin kerja tenaga kefarmasian; 6) izin salon kecantikan; 7) izin prinsip mendirikan rumah sakit; 8) izin balai pengobatan; 9) izin rumah bersalin; 10) izin optikal; 11) izin tukang gigi; 12) izin fisioterapy; 13) izin laboratorium klinik; 14) izin laboratorium kesehatan swasta; 15) izin klinik radiologi; 16) izin mendirikan klinik; 17) izin operasional klinik; 18) izin rumah sakit; 19) izin operasional rumah sakit kelas C dan D 20) izin penetapan kelas rumah sakit; 21) izin praktek berkelompok dokter umum / dokter gigi dan spesialis; 22) izin praktek dokter umum; 23) izin praktek dokter gigi; 24) izin praktek dokter spesialis; 25) izin praktek dokter kesehatan; 26) izin praktek bidan; 27) izin kerja perawat; 28) izin kerja optisien; |

| | |
|------------|--|
| | <p>29) izin kerja kesehatan; 30) izi tekniker gigi; 31) izin kerja analisis; 32) izin unit transfusi darah; 33) izin pangan industri rumah tangga (P-IRT) 34) izin klinik kecantikan estetika;</p> <p>2. Nonperizinan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat terdaftar pengobatan tradisional; 2) Surat keterangan refleksi; 3) Surat keterangan pemeriksaan kualitas air laboratorium kualitas air; 4) Surat keterangan pemeriksaan penangkaran sarang burung walet; 5) Sertifikat laik sehat depot air minum isi ulang; 6) Sertifikat hygiene sanitasi jasa boga dan catering; 7) Sertifikat hygiene sanitasi rumah makan dan restoran; 8) Sertifikat laik sehat hotel; 9) Sertifikat laik sehat kolam renang; 10) Sertifikat laik sehat kantin; |
| <p>II</p> | <p><u>BIDANG PENDIDIKAN</u></p> <p>Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Izin operasional PAUD; 2) izin operasional kursus; 3) izin operasional pusat kegiatan belajar masyarakat ((PKBM); 4) izin pendirian taman kanak-kanak (TK) swasta; 5) izin pendirian sekolah dasar (SD) swasta; 6) izin pendirian sekoah menengah pertama (SMP) swasta; 7)izin penggabungan sekolah (sekolah dasar (SD) swasta dan sekolah menengah pertama (SMP) swasta); 8) izin perubahan nama dan/atau bentuk sekolah (sekolah dasar (SD) swasta dan sekolah menengah pertama (SMP) swasta); |
| <p>III</p> | <p><u>BIDANG PERHUBUNGAN</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin mendirikan perusahaan angkutan; 2) izin pengolahan parkir; 3) izin trayek angkutan kota; <p>2. Nonperizinan, meliputi;</p> <p>Pendaftaran kendaraanbermotor setiap tahun;</p> |

| | |
|-----|---|
| IV | <p><u>BIDANG PERDAGANGAN</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin usaha pusat perbelanjaan; 2) izin tempat penjualan minuman beralkohol; <p>2. Nonperizinan, meliputi;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) surat keterangan penyimpanan barang; 2) surat tanda daftar perusahaan waralaba; 3) tanda daftar gudang; |
| V | <p><u>BIDANG TENAGA KERJA</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin pelatihan keterampilan tenaga kerja oleh lembaga latihan swasta; 2) izin pendirian lembaga non formal; 3) izin mempekerjakan tenaga kerja asing (IMTA); 4) izin tempat penampungan TKI; 5) izin pendirian bursa kerja khusus (BKK) dan lembaga penempatan dan penyaluran swasta (LPPS); 6) izin pendirian balai latihan kerja ke luar negeri; 7) izin pelatihan kerja swasta (LPK Swasta); |
| VI | <p><u>BIDANG LINGKUNGAN HIDUP</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin lingkungan; 2) izin pembuangan limbah cair; 3) izin penyimpanan sementara limbah bahan berbahaya dan beracun; |
| VII | <p><u>BIDANG PERINDUSTRIAN</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin usaha industri; 2) izin usaha kawasan industri; 3) izin usaha perdagangan; 4) izin usaha toko modern (IUTM); 5) izin perluasan kawasan industri; 6) izin perluasan industri; <p>2. Nonperizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tanda daftar industri; 2) tanda daftar perusahaan; 3) persetujuan prinsip industri; 4) persetujuan prinsip kawasan industri; |

| | |
|------|---|
| VIII | <p><u>BIDANG PERTANIAN</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin usaha rumah potong hewan; 2) izin usaha peternakan; 3) izin usaha perikanan darat; 4) izin usaha obat hewan; 5) izin usaha rumah sakit atau klinik hewan; 6) izin laboratorium kesehatan hewan; 7) izin praktek dokter hewan; 8) izin pemakaian alat angkut produk peternakan; 9) izin usaha pembenihan tanaman pangan; <p>2. Nonperizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rekomendasi pemasukan/pengeluaran bibit (doc. Straw, bibit ternak); 2) rekomendasi izin usaha obat hewan (produsen, infortir dan eksportir); |
| IX | <p><u>BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) izin usaha jasa konstruksi; 2) izin mendirikan bangunan; 3) izin pemakaian kekayaan alat berat; 4) izin pemakaian instalasi penangkal petir; 5) izin pemasangan jaringan instalasi dibawah/diatas tanah; |
| X | <p><u>BIDANG PENANAMAN MODAL</u></p> <p>1. Perizinan, meliputi:</p> <p>Izin prinsip penanaman modal</p> <p>2. Nonperizinan, meliputi:</p> <p>Surat keterangan dalam pengurusan izin dalam proses;</p> |

| | |
|------|---|
| | |
| XI | <p><u>BIDANG PARIWISATA</u></p> <p>Nonperizinan, meliputi: Tanda Daftar Usaha Pariwisata;</p> |
| XII | <p><u>BIDANG PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN</u></p> <p>Perizinan, meliputi: 1) izin pemakaian badan jalan; 2) izin reklame; 3) izin pemanfaatan ruang terbuka hijau dan penebangan pohon; 4) izin kremasi; 5) izin rumah sewa; 6) izin usaha pelayanan penyimpanan abu jenazah atau krematorium; 7) izin pengangkutan jenazah; 8) izin usaha jasa pengolahan rumah duka; 9) izin pemakaian kekayaan daerah;</p> |
| XIII | <p><u>BIDANG PERTANAHAN</u></p> <p>Perizinan, meliputi: 1) izin lokasi; 2) izin peruntukan penggunaan tanah;</p> |

ESAS HILANG DUA TERBILANG

PRESTASI YANG SUDAH DIRAIH :

- **Penghargaan Piala Citra Bhakti Abdi Negara (CBAN) tahun 2010 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang diserahkan langsung oleh Bapak Presiden RI kepada Walikota Tebing Tinggi**
- **Penghargaan Piala Citra Pelayanan Prima (CPP) tahun 2010 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang diserahkan langsung oleh Bapak Wakil Presiden RI kepada Walikota Tebing Tinggi**

Daftar Kunjungan tamu untuk melakukan studi banding ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi (dahulu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu) Kota Tebing Tinggi :

| No | Tanggal | Tamu | Jumlah tamu |
|-----|-------------------|---|-------------|
| 1. | 18 Maret 2009 | Kabupaten Samosir | 1 |
| 2. | 6 mei 2009 | Kota Langsa | 3 |
| 3. | 23 Juni 2009 | Kota Tanjung Balai | 3 |
| 4. | 11 Juli 2009 | Kabupeten Batubara | 2 |
| 5. | 27 Agustus 2009 | Kabupaten Simalungun | 2 |
| 6. | 19 Oktober 2009 | Kabupaten Asahan | 1 |
| 7. | 3 November 2009 | Kota Siantar | 2 |
| 8. | 11 Maret 2010 | Kepala Biro Organisasi SetdaprovSU dan Staff | 4 |
| 9. | 5 Mei 2010 | Tim Penilai CPP dari Kementrian PAN dan Reformasi | 3 |
| 10. | 23 Juni 2010 | Birokrasi | 1 |
| 11. | 29 Juli 2010 | Badan Perizinan Paluta | 1 |
| 12. | 26 Agustus 2010 | Penelitian Mahasiswa S2 Bidang Perizinan | 3 |
| 13. | 7 September 2010 | Site Manager Telkomsel | 1 |
| 14. | 8 September 2010 | Kepala PTSP Provsu | 1 |
| 15. | 11 September 2010 | Pimpinan Bank Sumut Cab Tebing Tinggi | 9 |
| 16. | 20 Oktober 2010 | Kader Pemberdayaan Masyarakat | 2 |
| 17. | 21 Oktober 2010 | Anggota DPRD | 3 |
| 18. | 12 November 2010 | Studi Banding SMA Negeri 1 Tebing Tinggi | 20 |

**ESA HILANG
DUA TERBILANG**

BAB III

TEKNIS PELAKSANAAN

PENGERTIAN UMUM

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Kota Tebing Tinggi propinsi Sumatera Utara.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit Pelayanan Publik adalah Unit kerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi pada Instansi Pemerintah Kota Tebing Tinggi Propinsi Sumatera Utara yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat dan pelaku usaha dibidang pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerimaan Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat dan pelaku usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.

8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dari penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.
9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.
10. Responden adalah penerima pelayanan perizinan yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.

UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat, ada 9 unsur sebagai dasar pengukuran yang mengacu kepada Peraturan Men.PAN dan RB nomor : 14 Tahun 2017, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistim, Mekanisme, dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan , termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** : Biaya/Tarif adalah onkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh 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, keterampilan, dan pengalaman .

7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penangan Pengaduan, Saran dan masukan** : Penangan Pengaduan , saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut .
9. **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)

PERHITUNGAN INDEKS

Berdasarkan hasil perhitungan, Indeks Kepuasan Masyarakat menurut data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan kedalam masing-masing kuesioner, maka diperoleh nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

| NO. | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|-----|----------------------------------|-----------------------|
| 1. | Prosedur Pelayanan | 3.46 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 3.38 |
| 3. | Kejelasan petugas pelayanan | 3.45 |
| 4. | Kedisiplinan petugas pelayanan | 3.41 |
| 5. | Tanggung jawab petugas pelayanan | 3.43 |
| 6. | Kemampuan petugas pelayanan | 3.47 |
| 7. | Keadilan Mendapatkan pelayanan | 3.34 |
| 8. | Kesopanan dan keramahan petugas | 3.41 |
| 9. | Kepastian biaya pelayanan | 2.84 |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,46 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,34 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (2,84 \times 0,11) = 3,46$$

= **Nilai Indeks adalah 3,46**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi =

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai dasar} = 3,46 \times 25 = 83,03$$

b. Mutu pelayanan = B

c. Kinerja Unit Pelayanan = B

Catatan :

Tabel : Nilai persepsi, interval SKM, Interval konversi SKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

| <i>NILAI PERSEPSI</i> | <i>NILAI INTERVAL IKM</i> | <i>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</i> | <i>MUTU PELAYANAN</i> | <i>KINERJA UNIT PELAYANAN</i> |
|------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,046 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

KESIMPULAN.

Secara umum kualitas pelayanan pada DPM PTSP dipersepsikan baik oleh masyarakat, hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar 76 – 88,30 (Nilai Interval Konversi).

Dengan demikian kinerja DPM PTSP yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa dalam peningkatan kualitas pelayanan di DPM PTSP adalah mudah, sederhana, cepat, transparan dan terjangkau serta kenyamanan dalam pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dipenuhi.

Wawancara dengan responden menunjukkan bahwa pelayanan / kinerja DPM – PTSP Kota Tebing Tinggi sangat baik. Hal ini terjadi karena masyarakat (Responden) sangat antusias dalam memberikan penilaian.

REKOMENDASI

Beberapa hal penting yang perlu mendapat perhatian kepala DPM – PTSP kota Tebing Tinggi, kami dari Tim Pelaksana merekomendasikan sebagai berikut :

1. Tidak memungut biaya lebih dari biaya yang telah ditetapkan.
2. Semua petugas Harus memakai papan nama / tanda pengenal
3. Diadakan Pelatihan baik tentang SOP,etika dan kemampuan pelayanan bagi seluruh Petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Semua petugas harus bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNIT PELAYANAN.

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

ALAMAT : JL.G.LEUSER NO.5 KEL.TANJUNG MARULAK KECAMATAN RAMBUTAN KOTA TEBING TINGGI

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 30 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 28 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |

ESA HILANG
DUA TERBILANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 28 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 25 |
| 74 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 26 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 94 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 |

DUA TERBILANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 98 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 101 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 102 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 104 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 105 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 106 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 107 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 109 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 111 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 112 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 113 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 114 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 116 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 117 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 119 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 120 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 121 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 123 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 124 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 125 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 126 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 128 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 130 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |

DUA TERBILANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| Jumlah Nilai Per Unsur | 519 | 507 | 518 | 511 | 515 | 520 | 501 | 512 | 426 | 4529 |
| NRR Per | 519: | 507: | 518: | 511: | 515: | 520: | 501: | 512: | 426: | 4529: |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 131 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 132 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 134 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 135 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 136 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 137 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 138 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 139 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 141 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 143 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 144 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 145 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 146 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 147 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 148 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 149 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 150 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 32 |

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| Unsur | = | 150= | 150= | 150= | 150= | 150= | 150= | 150= | 150= | 150= | 150= |
| Jumlah nilai | | 3,46 | 3,38 | 3,45 | 3,41 | 3,43 | 3,44 | 3,34 | 3,41 | 2,84 | 30,17 |
| per unsur : | | | | | | | | | | | |
| Jumlah | | | | | | | | | | | |
| Questioner | | | | | | | | | | | |
| NRR | | | | | | | | | | | |
| tertimbang | | | | | 0,37 | | | | | | |
| per unsur = | | | | | | | | | | | |
| NRR per | | | | | | | | | | | |
| unsur x 0,11 | | 0,38 | 0,37 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,37 | 0,38 | 0,31 | 3,46 | |
| SKM unit | | | | | | | | | | | |
| pelayanan | | | | | | | | | | *) | 83,03 |

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = SIKM unit pelayanan x 25

**ESA HILANG
DUA TERBILANG**

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode tahun 2018 yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner tentu saja tidak dapat menjadi suatu acuan mutlak dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan Belum tertampungnya seluruh aspirasi masyarakat atau pelaku usaha yang mengurus Izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, ditemukannya adanya indikasi faktor lainnya dari masyarakat yang mungkin bisa membuat jawaban para responden tidak akurat.

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi merupakan suatu Intansi yang memiliki Tugas Pokok dan Fungsi melayani masyarakat dalam hal pengurusan izin sesuai dengan Peraturan Walikota Tebing Tinggi nomor 46 Tahun 2017 Tentang Jenis Perizinan dan Pelimpahan sebahagian kewenangan dibidang perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi antara lain :Izin Apotek, Izin Toko Obat, Izin Praktek Apoteker, Izin Praktek /Izin Kerja Fisioterapi,Izin Kerja Tenaga Kefarmasian, Izin salon kecantikan,Izin prinsip mendirikan Rumah Sakit,Izin Balai Pengobatan,Izin Rumah Bersalin,Izin Optical,Izin Tukang Gigi,Izin Fisioterapi,Izin Labolatorium Klinik, Izin Lab. Klinik, Izin Labolatorium Kesehatan Swasta, Izin Radiologi,Izin mendirikan Klinik,Izin operasional Klinik,Izin Rumah Sakit,Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D, Izin Penetapan Kelas Rumah Sakit,Izin Praktek Berkelompok Dokter Umum/Dokter Gigi dan Spesialis,Izin Praktek Dokter Umum,Izin Praktek Dokter Gigi, Izin Praktek Dokter Spesialis,Izin Praktek Tenaga Kesehatan,Izin Praktek Bidan, Izin Praktek Perawat,Izin Kerja Optisien, Izin Kerja Kesehatan,Izin Tekniker Gigi,Izin Kerja Analisis, Izin Unit Transpusi Darah,Izin Pangan Industri

Rumah Tangga (P-IRT),Izin Klinik Kecantikan estetika, Surat terdaftar pengobatan tradisional, Surat keterangan Refleksi, Surat Keterangan Pemeriksaan Kualitas Air (Laboratorium Kualitas air), Surat Keterangan Pemeriksaan Penangkaran Sarang Burung Walet, Sertifikat Laik Sehat Depot Air Minum Isi Ulang, Sertifikat Hygiene Sanitasi Tata Boga Dan Catering, Sertifikat Sanitasi Rumah Makan Dan Catering, Sertifikat Laik Sehat Hotel, Sertifikat Laik Sehat Kantin, Izin Operasional PAUD, Izin Operasional Kursus,Izin Operasional Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), Izin Pendirian Taman Kanak-Kanak (TK) Swasta, Izin Pendirian Sekolah Dasar ((SD) Swasta, Izin Pendirian Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta ,Izin Penggabungan Sekolah (Sekolah Dasar (SD) Swasta Dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta), Izin Perubahan Nama dan/atau Bentuk Sekolah (Sekolah Dasar (SD) Swasta dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta,Izin Mendirikan Perusahaan Angkutan, Izin Pengolahan Parkir, Izin Trayak Angkutan Kota, Pendaftaran Kendaraan Bermotor Setiap Tahun, Izin Usaha Pusat Perbelanjaan, Izin Tempat Minuman Beralkohol, Surat Keterangan Penyimpanan Barang, Surat Tanda Daftar Perusahaan Waralaba, Tanda Daftar Gudang, Izin Pelatihan Keterampilan Tenaga Kerja oleh Lembaga Latihan Swasta, Izin Pendirian Lembaga Non Formal,Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA),Izin Tempat Penampungan TKI, Izin Pendirian Bursa Kerja Khusus (BKK)Dan Lembaga Penempatan Dan Penyaluran Swasta (LPPS),Izin Pendirian Balai Latihan Kerja Ke Luar Negeri,Izin Pelatihan Kerja Swasta (LPK) Swasta, Tanda Daftar PelatihanKerja oleh Perusahaan,Izin Lingkungan,izin Pembuangan Limbah Cair,Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan berbahaya dan beracun,Izin Usaha Industri,Izin Usaha Kawasan Industri,Izin Usaha Perdagangan,Izin Usaha Toko Modren (IUTM),Izin Perluasan Industri,Tanda Daftar Industri,Tanda Daftar Perusahaan,Persetujuan Prinsip Industri,Persetujuan Prinsip Kawasan Industri,Izin Usaha Rumah Potong Hewan,Izin Usaha Peternakan,Izin Usaha Perikanan Darat,Izin Usaha Obat Hewan,Izin Usaha Rumah Sakit atau Klinik Hewan,Izin Laboratorium Kesehatan Hewan,Izin Peraktek dokter Hewan,Izin Pemakaian alat Angkutan Produk Peternakan,Izin Usaha Pembenihan Tanaman Pangan,Rekomendasi Pemasukan/Pengeluaran bibit (dok,straw,bibit ternak),Rekomendasi Izin Usaha obat hewan (produsen,infortir dan eksportir)Izin Usaha jasa Konstruksi,Izin Mendirikan Bangunan,Izin Pemakaian Kekayaan Alat Berat,Izin Pemakaian Instalasi Penangkal Petir,Izin Pemasangan Jaringan Instlasi dibawah/diatas tanah,Izin Prinsip Penanaman Modal,Surat Keterangan dalam pengurusan izin dalam proses,Tanda Daftar Usaha

Parawisata, Izin Pemakaian Badan Jalan, Izin Reklame, Izin Pemamfaatan ruang terbuka hijau dan penebangan pohon, Izin Kremasi, Izin Rumah Sewa, Izin usaha pelayanan penyimpanan abu jenazah atau krematorium, Izin Pengangkutan Jenazah, Izin Usaha Jasa Pengolahan Rumah Duka, Izin Pemakaian Kekayaan Daerah, Izin Lokasi, Izin Peruntukan Penggunaan Tanah.

Sedangkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi mempunyai kategori Baik yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,46** atau konversi SKM sebesar **83,03**

SARAN.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa dan kesimpulan adalah :

- Perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah baik.
- Diharapkan kedepan mohon diperhatikan pelayanannya, kebersihan perlu tetap selalau dijaga agar para pelaku usaha atau masyarakat yang mengurus izin merasa nyaman
- Perlu meningkatkan mutu dan kualitas para pegawainya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan.
- Sesuai dengan standar penyelesaian proses izin perlu disesuaikan tepat dengan jadwal yang dijanjikan.
- Untuk kedepan perlu memperhatikan jam istirahat petugas agar dapat bergantian sehingga pelayanan tidak terhenti pada jam 12.00 WIB s/d 13.00 WIB
- Setiap petugas dalam jam kerja tidak membiarkan berkas-berkas yang ada dimeja kerja menumpuk
- Petugas pada Meja Informasi dan pendaftaran agar dapat melayani masyarakat dengan kesopanan dan keramahan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi



UD Jaya makmur (botot)
Jln. Ir H.Juanda No.47 T.Tinggi



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi



Gudang Truk (Pengangkutan)
Jln Sukarno Hatta T.Tinggi



i

Cinta Damai (Kilang Padi)
Jln Sukarno Hatta T.Tinggi.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2017

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi



Sosialisasi Dengan Masyarakat Kel. Persiakan
Tempat : Aula Kantor Kel. Persiakan Kec. Padang Hulu Kota Tebing Tinggi



Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi