

Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan perizinan	Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	81%	Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang pelayanan perizinan	Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di samping data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yg masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	<p>Hasil survey IKM satu tahun yang diikuti minimal 50% penerima layanan dengan membandingkan total dari nilai persepsi per variable dengan total variable yg terisi dikalikan dengan nilai penimbang. Terdapat 9 variable sesuai acuan KEP MENPAN No : 14 Tahun 2016.</p> <p style="text-align: center;">UNSUR PELAYANAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pelayanan 2 Kemudahan prosedur pelayanan 3 Kecepatan waktu pelayanan 4 Kesesuaian biaya pelayanan 5 Kepastian produk layanan 6 Kompetensi petugas layanan 7 Perilaku petugas layanan 8 Kejelasan maklumat pelayanan 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan 	79%	81%																							
		persentase layanan izin tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)	100%		persentase layanan izin tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)	<p>Izin Yang dikeluarkan sesuai SOP</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>Jenis Izin</th> <th>Waktu Penyel esian (hari)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Izin Usaha Industri (IUI)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Izin Usaha Perdagangan (IUP)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Surat Keterangan Tempat Usaha</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Tanda Daftar Perusahaan (TDP)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Izin Optikal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Izin Balai Pengobatan</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	NO	Jenis Izin	Waktu Penyel esian (hari)	1	Izin Usaha Industri (IUI)	1	2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1	3	Surat Keterangan Tempat Usaha	1	4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1	5	Izin Optikal	2	6	Izin Balai Pengobatan	2	Jumlah izin sesuai SOP : jenis izin x 100	100%	100%		
NO	Jenis Izin	Waktu Penyel esian (hari)																														
1	Izin Usaha Industri (IUI)	1																														
2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1																														
3	Surat Keterangan Tempat Usaha	1																														
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1																														
5	Izin Optikal	2																														
6	Izin Balai Pengobatan	2																														

7	Izin Balai Kesehatan Ibu dan Anak	3
8	Izin Apotik	2
9	Izin Toko Obat	3
10	Izin Operasional Rumah Sakit	3
11	Izin Usaha Jasa Konstruksi	2
12	Izin Usaha Toko Modern	2
13	Izin Lokasi	3
14	Izin domisili	1
15	Izin gangguan perdagangan	1
16	Izin gangguan industri	2
17	Izin gangguan pengolahan makanan dan minuman	2
18	Izin gangguan praktek dokter	2
19	Izin gangguan praktek dokter spesialis	2
20	Izin gangguan praktek dokter gigi	2
21	Izin gangguan praktek dokter gigi	2
22	Izin gangguan praktek bidan mandiri	2
23	Izin gangguan praktek perawat	2
24	Izin gangguan apotek	2
25	Izin gangguan toko obat	2
26	Izin gangguan optikal	2
27	Izin gangguan rumah sakit swasta	2
28	Izin gangguan balai pengobatan/ klinik pengobatan	2
29	Izin gangguan balai pengobatan kesejahteraan ibu dan anak	2
30	Izin gangguan laboratorium sederhana	2
31	Izin gangguan pengobatan tradisional	2
32	Izin gangguan warnet	2
33	Izin gangguan game online	1
34	Izin gangguan rumah makan	2
35	Izin gangguan warung makan	2
36	Izin gangguan restoran	1
37	Izin gangguan kafe	2
38	Izin gangguan salon kecantikan	2
39	Izin gangguan tempat olahraga	2
40	Izin gangguan pusat pelatihan /	2
41	Izin gangguan biro perjalanan	2
42	Izin gangguan hotel	2
43	Izin gangguan penginapan/home stay	2
44	Izin gangguan pangkalan LPG	2
45	Izin gangguan minyak tanah	2
46	Izin gangguan rumah parkir	2
47	Izin gangguan las	2
48	Izin gangguan bengkel dan servis	1
49	Izin gangguan TV kabel	1
50	Izin travek	3
51	Izin mendirikan bangunan	7
52	Izin pemasangan reklame	2
Jumlah izin sesuai waktu : jenis Izin x 100		

Jumlah pemenuhan terhadap skor tingkat kepatuhan pelayanan publik versi ombudsman

85

Jumlah pemenuhan terhadap skor tingkat kepatuhan pelayanan publik versi ombudsman

Nilai kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman ada 9 kriteria, terpenuhinya nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Dinas PM PTSP sesuai dengan yang diharapkan masyarakat terutama dari sarana dan prasarana yang tersedia.

Peraturan Ombudsman RI No. 17 tahun 2015 tentang penelitian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik				
NO	Periabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Utama	Persyaratan	6,0
			Sistem mekanisme dan prosedur	6,0
			Produk pelayanan	6,0
			Jangka waktu	12,0
			Biaya/Tarif	12,0
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12,0
3	Sistem Informasi Pelayanan	Utama	Ketersediaan informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet,pamflet,webs ite,monitor,televisi,dll	12,0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3,0

85 zonz hijau

3	Sistem Informasi Pelayanan	Utama	Ketersediaan informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik	12,0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3,0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2,0
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	3,0
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus pemandu,toilet khusus,ruang menyusui dll	2,0
			Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan	2,0
6	Pengelolaan pengaduan	Utama	pengaduan (sms/telpon/fax/email,dll)	5,0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian	3,0
			Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5,0
7	Penilaian kinerja	Utama	Ketersediaan sarana pengukurankepuasan pelanggan	2,5
8	Visi,Misi dan Metro Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2,0
			Ketersediaan Motto Pelayanan	2,0
9	Atribut	Tambahan	penyelenggara menggunakan ID Card	2,5

Hasil penilaian kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam pasal 12, dengan nilai dan kategorisasi sebagai berikut
a. Nilai 81 s.d 100 zona hijau dengan predikat Kepatuhan Tinggi
b. Nilai 51 s.d 80 zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang
c. Nilai 0 s.d 50 zona merah dengan predikat kepatuhan rendah

Meningkatnya kecepatan pelayanan perizinan penanaman	Rata-rata hari proses perizinan penanaman modal	Jumlah hari yang dibutuhkan untuk menyelesaikan izin : Jumlah izin yang terbit	2 Hari			Terlaksananya kecepatan pelayanan perizinan penanaman modal	Rata-rata hari proses perizinan penanaman modal	2 Hari				
	Persentase pengaduan investor yang ditindaklanjuti	Jumlah Pengaduan yang ditindaklanjuti :Jumlah pengaduan yang masuk x 100	100%			Terlaksananya pengaduan investor yang ditindaklanjuti	Persentase pengaduan investor yang ditindaklanjuti					
Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang pelayanan terpadu satu pintu	Hasil survey IKM satu tahun yang diikuti minimal 50% penerima layanan dengan membandingkan total dari nilai persepsi per variabel dengan total variabel yg terisi dikalikan dengan nilai penimbang. Terdapat 9 variabel sesuai acuan KEP MENPAN No : 14 Tahun 2016.	81%			Tercapainya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang pelayanan jasa usaha	80%				
		UNSUR PELAYANAN										
		1 Pelayanan 2 Kemudahan prosedur pelayanan 3 Kecepatan waktu pelayanan 4 Kesesuaian biaya pelayanan 5 Kepastian produk layanan 6 Kompetensi petugas layanan 7 Perilaku petugas layanan 8 Kejelasan maklumat pelayanan 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan										
	Persentase layanan izin tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)	Izin Yang dikeluarkan sesuai SOP	100%			Terlaksananya perizinan jasa usaha tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)	Persentase perizinan jasa usaha tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)	100%			Perizinan Jasa Usaha sesuai SOP	
		No Jeniz Izin Waktu Penyelesaian (hari)					No Jeniz Izin Waktu Penyelesaian (hari)					
		1 Izin Usaha Industri (IUI)	1				1 Izin Usaha Industri (IUI)	1				
		2 Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1				2 Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1				
		3 Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	1				3 Surat Keterangan Tempat Usaha	1				
		4 Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1				4 Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1				
		5 Izin Optikal	2				5 Izin Optikal	2				

6	Izin Balai Pengobatan	2
7	Izin Balai Kesehatan Ibu dan Anak	3
8	Izin Apotik	2
9	Izin Toko Obat	3
10	Izin Operasional Rumah Sakit Bersalin	3
11	Izin Usaha Jasa Konstruksi	2
12	Izin Usaha Toko Modern	2
13	Izin Lokasi	3
14	Izin domisili	1
15	Izin gangguan perdagangan	1
16	Izin gangguan industri	2
17	Izin gangguan pengolahan makanan dan minuman	2
18	Izin gangguan praktek dokter	2
19	Izin gangguan praktek dokter spesialis	2
20	Izin gangguan praktek dokter gigi	2
21	Izin gangguan praktek dokter gigi spesialis	2
22	Izin gangguan praktek bidan mandiri	2
23	Izin gangguan praktek perawat	2
24	Izin gangguan apotek	2
25	Izin gangguan toko obat	2
26	Izin gangguan optikal	2
27	Izin gangguan rumah sakit swasta	2
28	Izin gangguan balai pengobatan/ klinik pengobatan	2
29	Izin gangguan balai pengobatan kesejahteraan ibu dan anak	2
30	Izin gangguan laboratorium sederhana	2
31	Izin gangguan pengobatan tradisional	2
32	Izin gangguan warnet	2
33	Izin gangguan game online	1
34	Izin gangguan rumah makan	2
35	Izin gangguan warung makan	2
36	Izin gangguan restoran	1
37	Izin gangguan kafe	2
38	Izin gangguan salon kecantikan	2
39	Izin gangguan tempat olahraga	2
40	Izin gangguan pusat pelatihan / kursus	2
41	Izin gangguan biro perjalanan	2
42	Izin gangguan hotel	2
43	Izin gangguan penginapan/home stay	2
44	Izin gangguan pangkalan LPG	2
45	Izin gangguan minyak tanah	2
46	Izin gangguan rumah parkir	2
47	Izin gangguan las	2
48	Izin gangguan bengkel dan servis kendaraan	1
49	Izin gangguan TV kabel	1
50	Izin trayek	3
51	Izin mendirikan bangunan	7
52	Izin pemasangan reklame	2
Jumlah Izn sesuai waktu : jenis Izn x 100		

Terlaksananya perizinan jasa tertentu tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)

Persentase perizinan Jasa Tertentu tepat waktu sesuai Standart Operasional Procedure (SOP)

100%

6	Izin Balai Pengobatan	2
7	Izin Balai Kesehatan Ibu dan Anak	3
8	Izin Apotik	2
9	Izin Toko Obat	3
10	Izin Operasional Rumah Sakit	3
11	Izin Usaha Jasa Konstruksi	2
12	Izin Usaha Toko Modern	2
13	Izin Lokasi	3
Jumlah Izn selesai sesuai waktu dibagi jenis Izn X 100		
Perizinan Jasa Tertentu sesuai SOP		
No	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian (hari)
1	Izin domisili	1
2	Izin gangguan perdagangan	1
3	Izin gangguan industri	2
4	Izin	2
5	Izin gangguan praktek dokter	2
6	Izin	2
7	Izin gangguan praktek dokter gigi	2
8	Izin	2
8	Izin	2
9	Izin gangguan praktek perawat	2
10	Izin gangguan apotek	2
11	Izin gangguan toko obat	2
12	Izin gangguan optikal	2
13	Izin gangguan rumah sakit swasta	2
14	Izin gangguan balai pengobatan/ klinik pengobatan	2
15	Izin gangguan balai pengobatan kesejahteraan ibu dan anak	2
16	Izin gangguan laboratorium sederhana	2
17	Izin gangguan pengobatan tradisional	2
18	Izin gangguan warnet	2
19	Izin gangguan game online	1
20	Izin gangguan rumah makan	2
21	Izin gangguan warung makan	2
22	Izin gangguan restoran	2
23	Izin gangguan kafe	2
24	Izin gangguan salon kecantikan	2
25	Izin gangguan tempat olahraga	2
26	Izin gangguan pusat pelatihan /	2
27	Izin gangguan biro perjalanan	2
28	Izin gangguan hotel	2
29	Izin gangguan penginapan/home stay	2
30	Izin gangguan pangkalan LPG	2
31	Izin gangguan minyak tanah	2
32	Izin gangguan rumah parkir	2
33	Izin gangguan las	2
34	Izin gangguan bengkel dan servis	1
35	Izin gangguan TV kabel	1
36	Izin trayek	3
37	Izin mendirikan bangunan	7
38	Izin pemasangan reklame	2
Jumlah Izn selesai sesuai waktu dibagi jenis Izn X 100		

Jumlah pemenuhan terhadap skor tingkat kepatuhan pelayanan publik versi ombudsman

Peraturan Ombudsman RI No. 17 tahun 2015 tentang penelitian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik				
NO	Periabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Utama	Persyaratan	6,0
			Sistem mekanisme dan prosedur	6,0
			Produk pelayanan	6,0
			Jangka waktu	12,0
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12,0
3	Sistem Informasi Pelayanan	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet,pamflet,website ,monitor,televisi,dll)	12,0
4	Sarana dan Prasarana	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3,0

85 zona hijau

Terlaksananya pemenuhan terhadap skor tingkat kepatuhan pelayanan publik versi ombudsman

Jumlah pemenuhan terhadap skor tingkat kepatuhan pelayanan publik versi ombudsman

85 zona hijau

