



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Pahlawan No. 141 Sidoarjo  
Telepon. (031) 8052090  
Email : perijinan\_sidoarjokab@gmail.com Website :  
dpmpstpsidoarjokab.go.id

---

Sidoarjo, 20 Januari 2022

Kepada

Nomor : 060/950/438.5.16/2022

Yth

Sdr. Kepala Bagian Organisasi

Sifat : Penting

Sekretariat Daerah

Lampiran: 1 Lembar

Kabupaten Sidoarjo

Perihal : Laporan SKM Elektronik 2021

di

**SIDOARJO**

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor : 060/248/438.1.3.1/2022 tanggal 04 Januari 2022 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka bersama ini kami sampaikan Laporan Hasil SKM Tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo, sebagaimana terlampir, sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadi maklum.

**Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

**RONNY YULIANOWARSO, AP., M.HP**  
NIP. 197507091995011001

**RONNY YULIANOWARSO, AP, M.HP**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197507091995011001

## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN SIDOARJO**

### **I. UNIT KERJA**

Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo

Alamat : Jalan Pahlawan 141 Sidoarjo, Kab. Sidoarjo (61215)

No. Telp/ Fax : (031) 8052090 / (031) 8953472

Media sosial



<http://www.dpmpmsp.sidoarjokab.go.id/>



@dpmpmsp\_sidoarjo

Petugas pelayanan :

1. Non Perizinan I
2. Non Perizinan II
3. Perizinan I
4. Perizinan II

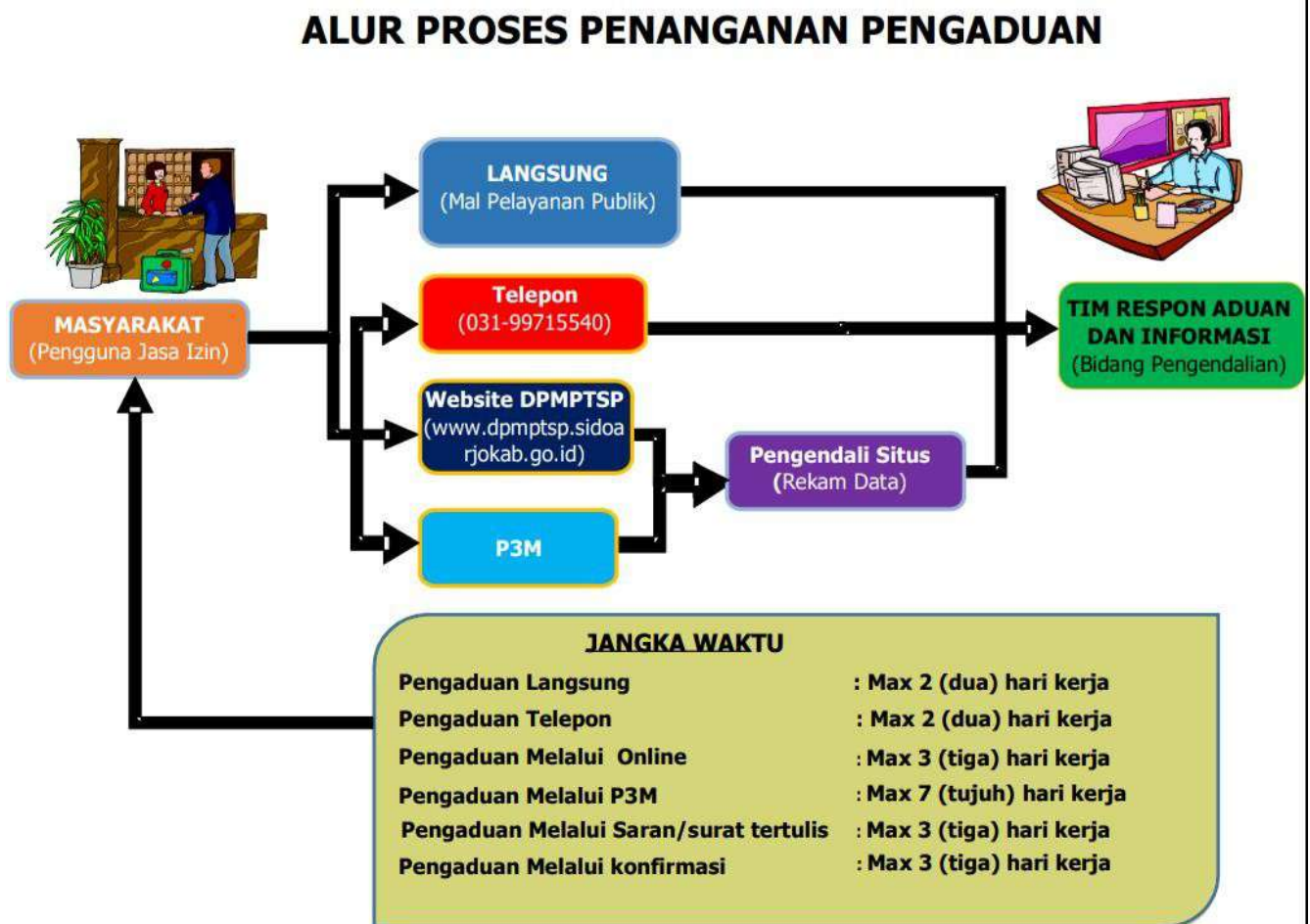
Jenis pelayanan :

1. Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi
2. Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan
3. Komitmen Izin Lingkungan (Wajib AMDAL)
4. Komitmen Izin Lingkungan (Wajib UKL-UPL)
5. Komitmen SPPL (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan)
6. Pemenuhan Komitmen Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )
7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Non Usaha
8. Izin Reklame
9. Izin Penyelenggaraan Parkir
10. Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA)
11. Operasional Optik
12. Pemenuhan Komitmen Izin Pembuangan Air Limbah
13. Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun (Limbah B3) Untuk Penghasil/Jasa
14. Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun (Limbah B3) Untuk Usaha Jasa
15. Pemenuhan Komitmen Izin Sarana Kesehatan
16. Pemenuhan Komitmen Izin Apotek
17. Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Klinik
18. Pemenuhan Komitmen Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor Dan Binatang Pembawa Penyakit
19. Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Rumah Sakit
20. Izin Toko Alat Kesehatan
21. Operasional Laboratorium Klinik
22. Izin Mendirikan Rumah Sakit
23. Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
24. Pemenuhan Komitmen Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
25. Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Industri (IUI)
26. Usaha Kawasan Industri (IUKI)
27. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
28. Pemenuhan Komitmen Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)
29. Pemenuhan Komitmen Izin Perluasan Usaha Industri (Perluasan IUI)

30. Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)
31. Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)
32. Pemenuhan Komitmen Izin Toko Obat
33. Izin Lingkungan AMDAL UKL/UPL Milik Pemerintah Sektor Migas
34. Izin Pembuangan Air Limbah atau IPAL Milik Pemerintah Sektor Migas
35. Izin Pengelolaan Limbah B-3 Untuk Penghasil Milik Pemerintah Sektor Migas IMS (INTELLIGENCE MONITORING SYSTEM)

Sarana pengaduan :

1. Pengaduan Langsung
2. Pengaduan melalui Telephone
3. Pengaduan melalui Website
4. Pengaduan melalui P3M
5. LAPOR
6. Ruang Publik (SIPPADU)
7. SMS Gateway 08233370003
8. Email : [perijinan\\_sidoarjokab@yahoo.go.id](mailto:perijinan_sidoarjokab@yahoo.go.id)



Maklumat pelayan (dokumentasi maklumat) - **terlampir** -

#### MAKLUMAT PELAYANAN DPMTSP

**“Dengan ini, Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku”**

Alur pelayanan (dokumentasi alur pelayanan) – **terlampir** -



Fasilitas pelayanan (dokumentasi ruang pelayanan, toilet, parkir, fasilitas khusus dan fasilitas penunjang lainnya) – **terlampir** -



**Meja Informasi**



**Sistem Antrian**







**Ruang Tunggu**

**Media Saran**



**Mushollah**



**Koperasi**



**Ruang Baca**



**Ruang Bermain**



**Kantin**

## II. HASIL SURVEI

### A. Waktu survei

Pengambilan data survei dilaksanakan selama 5 bulan dimulai tanggal 2 Agustus s.d. 24 Desember 2021.

### B. Karakteristik responden

#### 1. Jumlah responden

Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan PTSP tahun 2021 sebanyak 120, yang terbagi dalam 35 jenis pelayanan. Rincian responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 1**.

*Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Responden per Jenis Pelayanan*

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi	15
2	Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan	5
3	Komitmen Izin Lingkungan (Wajib AMDAL)	5
4	Komitmen Izin Lingkungan (Wajib UKL-UPL)	12
5	Komitmen SPPL (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan)	8
6	Pemenuhan Komitmen Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	20
7	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Non Usaha	10
8	Izin Reklame	2
9	Izin Penyelenggaraan Parkir	1
10	Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA)	1
11	Operasional Optik	3
12	Pemenuhan Komitmen Izin Pembuangan Air Limbah	1
11	Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun (Limbah B3) Untuk Penghasil/Jasa	2
13	Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun (Limbah B3) Untuk Usaha Jasa	1
14	Pemenuhan Komitmen Izin Sarana Kesehatan	4
15	Pemenuhan Komitmen Izin Apotek	8
16	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Klinik	5
17	Pemenuhan Komitmen Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor Dan Binatang Pembawa Penyakit	0
18	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Rumah Sakit	1
19	Izin Toko Alat Kesehatan	2
20	Operasional Laboratorium Klinik	0
21	Izin Mendirikan Rumah Sakit	2
22	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	0
23	Pemenuhan Komitmen Tanda Daftar Usaha	0

	Pariwisata (TDUP)	
24	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Industri (IUI)	1
25	Usaha Kawasan Industri (IUKI)	0
26	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang	2
27	Pemenuhan Komitmen Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)	5
28	Pemenuhan Komitmen Izin Perluasan Usaha Industri (Perluasan IUI)	1
29	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)	2
30	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	1
31	Pemenuhan Komitmen Izin Toko Obat	2
32	Pemenuhan Komitmen Izin Perluasan Usaha Industri (Perluasan IUI)	2
33	Izin Lingkungan AMDAL UKL/UPL Milik Pemerintah Sektor Migas	0
34	Izin Pembuangan Air Limbah atau IPAL Milik Pemerintah Sektor Migas	0
35	Izin Pengelolaan Limbah B-3 Untuk Penghasil Milik Pemerintah Sektor Migas	0

## 2. Profil responden

Usia : 30-48 Tahun

Jenis kelamin : Laki-Laki dan Perempuan

Pendidikan : SMA- Strata S2

Pekerjaan : Pegawai Swasta, Wiraswasta, Peneliti/Dosen, Mahasiswa, TNI/Polri

## 3. Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Tahun 2021 dengan total **120** responden untuk **35** jenis pelayanan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **93.85**. Dengan demikian pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP berada pada kategori **Sangat baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **93.85**. Untuk hasil SKM per unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP dapat dilihat pada **Tabel 2**.

*Tabel 2. Nilai SKM per Unsur Pelayanan*

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3.8226	sangat baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.8039	sangat baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.7591	sangat baik
U4	Biaya/ Tarif	3.8263	sangat baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.7627	sangat baik

U6	Kompetensi pelaksana	3.8111	sangat baik
U7	Perilaku pelaksana	3.7987	sangat baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.7591	sangat baik
U9	Sarana dan prasarana	3.7825	sangat baik
	<b>IKM</b>	<b>93.85</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur **Waktu Penyelesaian** ,sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **biaya/tariff**.

Saran masukan yang disampaikan oleh responden untuk peningkatan kualitas pelayanan publik disajikan pada **Tabel 3**.

*Tabel 3. Saran dan Masukan Responden Survei Kepuasan Masyarakat*

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	-
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mohon untuk pengelolaan situs sippadu lebih baik terutama untuk layanan customer service. Dan kalau bisa ada CS online yang melayani Dalam kondisi pandemi seperti ini apa masih dilakukan secara online untuk konsultasi, apalagi dg oss yg RBA tanpa ada sosialisasi yg sangat membingungkan kepada pelaku usaha, dan petugas juga mempunyai keterbatasan dalam beberapa hal maka bagi kami kurang nya Pelayanan Baik dan Ramah dan Lingkungan Bersih Ditingkatkan kembali untuk waktu konsultasi online dengan customer perwakilan perusahaan Lebih diperhatikan lagi apabila ada badan usaha atau pribadi dalam melengkapi perijinan atau lainnya. Ditingkatkan aplikasinya Perlunya penyederhanaan persyaratan ijin
Waktu Penyelesaian	-
Biaya/ Tarif	-
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	-
Kompetensi pelaksana	Perbanyak staf bagian pelayanan terutama bidang OSS RBA Sudah baik dalam pendampingan pengurusan perijinan
Perilaku pelaksana	Mohon untuk petugas lebih kooperatif dalam pelayanan jika kita ada permasalahan Cukup memuaskan pelayanan para petugas dalam melayani lebih wellcome lagi menerima keluhan dan pertanyaan bagi yg kurang paham
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-
Sarana dan prasarana	Sosialisasi Update perubahan tata cara pelayanan



	pemberian ijin
	Perlunya sosialisasi tentang OSS baru
	Ditingkatkan, Jaringan nya biar tidak lemot
	Sarana dan prasarana bisa lebih ditingkatkan
	Sering diadakan tutorial berkala baik tenis pengajuan maupun regulasi, agar masing masing pelaku atau penanggung jawab perijinan paham kewajiban kewajiban yang harus dipenuhi (sekaligus hak yang bisa didapatkan).

### III. ANALISIS

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

Tabel 4. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan	-	-
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penyesuaian Pelayanan Online dan Offline	Akan dibagi petugas dalam melayani secara Online dan Offline
3	Waktu Penyelesaian	-	-
4	Biaya/ Tarif	-	-
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	-	-
6	Kompetensi pelaksana	Petugas melayani Online hanya satu orang	Akan dibagi petugas dalam melayani secara Online dan Offline
7	Perilaku pelaksana	Ada beberapa Bahasa komunikatif petugas yang kurang	Akan diadakan latihan pembinaan untuk petugas CS
8	Penanganan pegaduan, saran dan masukan	-	-
9	Sarana dan prasarana	Sistem OSS dikelola oleh Pusat dan terjadinya perubahan aturan dalam perizinan	Sosialisasi terhadap UKM dan para usaha terkait system dan aturan baru yang ditetapkan.

### IV. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik** dengan nilai indeks **93.85** dan nilai konversi **94**.
2. Unsur tertinggi dan terendah di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, sebagai berikut

Tabel 5. Unsur Tertinggi dan Unsur Terendah

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Biaya/ Tarif 2. Persyaratan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### V. TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Penyelesaian Ijin sesuai dengan Standar Pelayanan Publik	Memantau aplikasi IMS (Intelligence Monitoring System) untuk dapat mengetahui ijin yang belum diproses	Sesuai Standar Pelayanan Publik	Pemroses Ijin Bidang Perizinan dan Non Perizinan
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Respon cepat dalam menangani pengaduan, saran dan masukan	Melaporkan penanganan pengaduan secara tepat waktu	Sesuai Standar Pelayanan Publik	Bidang Pengendalian
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Tertuang dalam Standar Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik	Sesuai Standar Pelayanan Publik	Bidang Pengendalian

**Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

RONNY YULIANOWARSO, AP., M.HP  
NIP. 197507091995011001

**RONNY YULIANOWARSO, AP, M.HP**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197507091995011001