

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) TAHUN 2020

ROGRAM : Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu

KEGIATAN : Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat

LATAR BELAKANG :

a. Dasar Hukum

- (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- (3) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014
- (4) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (5) Peraturan Presiden nomor 4 Tahun 2015I Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa.
- (6) Permenpan RB No.13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- (7) Permenpan RB No.36 tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
- (8) Permenpan nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (9) Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 87 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2014.
- (10) Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 570-754-2014 tanggal 3 Oktober 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dalam Rangka Penyelenggaraan PTSP Provinsi Sumatera Barat
- (11) Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor : 065/1401/Org-2019 tanggal 28 Juni 2019 perihal Survei Kepuasan Masyarakat.

b. Gambaran Umum

Bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka untuk itu diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan PTSP Provinsi Sumatera Barat, terkait pelayanan aparatur dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan publik di masa akan datang. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.. Adapun Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik., mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan, dan .sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dan untuk melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan dan berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih prima yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel, dan adanya pembinaan bagi kab/kota yang telah melaksanakan SOP/SPP/SPM sesuai dengan Peraturan dan Undang-undang Pelayanan Publik Terkait..

D. Uraian Kegiatan

a. Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan

- (1) Melakukan Rapat pembahasan dalam rangka Penentuan Lembaga Pengujian Mutu Survey Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyediaan konsumsi rapat dalam rangka pembahasan Lembaga Pengujian Mutu Survey Kepuasan Masyarakat.

3.	Pembuatan Surat dan Jadwal dengan Panitia Pengadaan Barang dan Jasa dalam rangka Penentuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dan Semester II sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017				v								
4	Melakukan `sharing information` ke Customer Penerima Perizinan dan non Perizinan dalam rangka fasilitasi SKM terhadap pelayanan PTSP di Sumatera Barat.						v						
5.	Permintaan data dan Informasi ke bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengenai Nama Pemohon, alamat pemohon, nomor Telp Pemohon, dan Jenis Izin dan Non Izin yang dilayani beserta akumulasi Perizinan dan Non Perizinan yang telah selesai dilaksanakan Semeter I dan Semester II							v					
6	Penyediaan Belanja Jasa Lembaga Pengujian Mutu Pengukuran IKM PTSP Sumatera Barat.								v				
7	Pengambilan Data ke Kab/Kota dalam rangka Implementasi SOP/SPP/SPM Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.				v			v					

8	Perjalanan Dinas Dalam Daerah Dalam rangka Implementasi SOP/SPP/SPM Kab/Kota			v											
9	Membuat Laporan Kegiatan dengan Mengabungkan Nilai Semester II Dan Semester II													v	

F. Indikator Kinerja :

1. Input :

- Dana Kegiatan sebesar : Rp. 90.000.000,-

2. Output :

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dan Laporan Pelaksanaan SOP/SPP/SPM Kab/Kota di Sumatera Barat.

3. Outcome :

Meningkatnya kualitas pelayanan publik terhadap proses pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya berusaha (investasi) di Sumatera Barat sehingga dapat meningkatkan Investasi di Sumatera Barat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Padang, Januari 2020

Kuasa Pengguna Anggaran

**KABID PENGADUAN KEBIJAKAN
PELAPORAN LAYANAN**

PPTK,

Etnaleli, S.Sos, M.M
Nip. 19650124 199101 2 001

Ricky Martin, S.Pi, M.Si
Nip. 19751128 200604 1 009

Mengetahui :
**KEPALA DPM & PTSP
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Maswar Dedi, AP, M.Si
Nip. 19740618 199311 1 001