

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) TAHUN 2018

PROGRAM : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
KEGIATAN : Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

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 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (4) Peraturan Presiden nomor 4 Tahun 2015l Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa.
- (5) Permenpan RB No.13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- (6) Permenpan RB No.36 tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
- (7) Permenpan nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (8) 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.
- (9) Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 570-754-2014 tanggal 3 Oktober 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dalam Rangka Penyelenggaraan PTSP Provinsi Sumatera Barat
- (10) Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor : 065/306/Org-2016 tanggal 14 Maret 2016 perihal Survey 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 Survei 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 public, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan. 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 dari 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.

URAIAN KEGIATAN

a. Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan

- (1) Pembuatan SK TIM Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyediaan konsumsi rapat dalam rangka pembahasan Tim Survey Kepuasan Masyarakat.
- (3) Penyediaan biaya transportasi Tim SKM bersama dengan Tim independen SKM

- (4) Melakukan `sharing information` ke Customer Penerima Perizinan dan non Perizinan dalam rangka fasilitasi SKM terhadap pelayanan PTSP di Sumatera Barat.
- (5) Penyediaan Honorarium Tim independen dalam rangka melaksanakan survey kepuasan masyarakat.

b. Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini hanya melakukan survey terhadap penerima layanan Perizinan dan Non Perizinan di DPM&PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Tahun 2018.

INDIKATOR KINERJA :

1. Input :

- Dana Kegiatan sebesar : Rp. 34.872.900,-

2. Output :

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018

3. Outcome :

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

Padang, Januari 2018

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