

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 Penyelesaian (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 (SKTU)</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 Optik</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Izin Balai Pengobatan</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	NO	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian (hari)	1	Izin Usaha Industri (IUI)	1	2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1	3	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	1	4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1	5	Izin Optik	2	6	Izin Balai Pengobatan	2	Jumlah izin sesuai SOP : jenis izin x 100	100%	100%	
NO	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian (hari)																													
1	Izin Usaha Industri (IUI)	1																													
2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1																													
3	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	1																													
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1																													
5	Izin Optik	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	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 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,website, monitor,televisi,dll)	12,0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3,0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2,0

85 zonz hijau

3	Sistem Informasi Pelayanan	Utama	Ketersediaan informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, mo)	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	Ketersediaan sarana pengaduan (sms/telepon/fax/email, dll)	5,0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian	3,0
			Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5,0
7	Penilaian kinerja	Utama	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan 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 modal	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																																													
	Persetasi pengaduan investor yang ditindaklanjuti	Jumlah Pengaduan yang ditindaklanjuti : Jumlah pengaduan yang masuk x 100	100%		Terlaksananya pengaduan investor yang ditindaklanjuti	Persetasi 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 variable dengan total variable yg terisi dikalikan dengan nilai penimbang. Terdapat 9 variable 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%																																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jeniz Izin</th> <th>Waktu Penyelesaian (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 (SKTU)</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	Jeniz Izin	Waktu Penyelesaian (hari)	1	Izin Usaha Industri (IUI)	1	2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1	3	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	1	4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1	5	Izin Optikal	2	6	Izin Balai Pengobatan	2				<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jeniz Izin</th> <th>Waktu Penyelesaian (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 (SKTU)</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	Jeniz Izin	Waktu Penyelesaian (hari)	1	Izin Usaha Industri (IUI)	1	2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1	3	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	1	4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1	5	Izin Optikal	2	6	Izin Balai Pengobatan	2				
No	Jeniz Izin	Waktu Penyelesaian (hari)																																																		
1	Izin Usaha Industri (IUI)	1																																																		
2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1																																																		
3	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	1																																																		
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1																																																		
5	Izin Optikal	2																																																		
6	Izin Balai Pengobatan	2																																																		
No	Jeniz Izin	Waktu Penyelesaian (hari)																																																		
1	Izin Usaha Industri (IUI)	1																																																		
2	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1																																																		
3	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	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 Bersalin	3
11	Izin Usaha Jasa Kunstruksi	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 minvak 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 izin sesuai waktu : jenis izin x 100		

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

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

100%

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 Kunstruksi	2
12	Izin Usaha Toko Modern	2
13	Izin Lokasi	3
Jumlah Izin selesai sesuai waktu dibagi jenis izin 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 / kursus	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 minvak 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 Izin selesai sesuai waktu dibagi jenis izin 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 penyelesaian	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,website,monitor,televisi,dll)	12,0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3,0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2,0

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

						Ketersediaan loket/meja pelayanan	3,0							
		5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan membutuhkan khusus pemandu,toilet khusus,ruang menyusui dll	2,0								
					Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan	2,0								
		6	Pengelolaan pengaduan	Utama	Ketersediaan sarana pengaduan	5,0								
					prosedur dan tatacara penyampaian	3,0								
					Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5,0								
		7	Penilaian kinerja	Utama	pengukurankepuasan pelanggan	2,5								
		8	Visi,Misi dan Metro Pelayanan	Tambah an	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2,0								
					Ketersediaan Motto Pelayanan	2,0								
		9	Atribut	Tambah an	Ketersediaan petugas 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 terpadu satu pintu	Rata-rata hari proses perizinan	Jumlah hari yang dibutuhkan untuk menyelesaikan izin : Jumlah izin yang terbit	2 Hari			Terlaksananya kecepatan pelayanan perizinan jasa usaha	Rata-rata hari proses perizinan jasa usaha	2 Hri					Penyelesaian izin jasa usaha tepat waktu	
						Terlaksananya kecepatan pelayanan perizinan jasa tertentu	Rata-rata hari proses perizinan jasa tertentu	2 Hari					Penyelesaian izin jasa tertentu tepat waktu	
	Persentase Pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti : jumlah pengaduan yang masuk x 100	100%		Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Perizinan	pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	Persentase pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%		Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Perizinan	Pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan	180,152,500.00		
						Terjangkaunya layanan media informasi perizinan	Jumlah media informasi layanan perizinan yang dapat diakses masyarakat	4 jenis						
						Terlaksananya tindak lanjut perizinan yang masa berlakunya jatuh tempo	Persentase tindak lanjut data dan informasi perizinan yang masa berlakunya jatuh tempo	100%						
Meningkatnya Akuntabilitas kinerja Dinas PM PTSP	Nilai hasil Evaluasi AKIP	Hasil evaluasi inspektorat	BB		Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	Terlaksananya penata usahaan administrasi perencanaan dan keuangan	Nilai hasil evaluasi AKIP	BB		Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD	5,700,000		
	Persentase temuan BPK /inspektorat yang ditindaklanjuti	Temuan BPK/inspektorat yang ditindaklanjuti	100%				Jumlah Laporan Keuangan diselesaikan tepat waktu	4 dokumen						
							temuan BPK /inspektorat yang ditindaklanjuti	100%						
					Pelayanan Administrasi Perkantoran	Terlaksananya administrasi umum dan kepegawaian	Jumlah adinistrasi kepegawaian diselesaikan tepat waktu	100%		Pelayanan Administrasi Perkantoran	pelayanan administrasi kepegawaian	692,447,000		
						Peralatan dan perlengkapan gedung kantor dalam kondisi baik	Jumlah peralatan dan perlengkapan gedung kantor dalam kondisi baik				Penyrdediaan Jasa Perbaikan Peralatan Kerja	13,550,000		
					Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur		Jumlah gedung kantor dalam kondisi baik			Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	pemeliharaan rutin/berkala gadung kantor	91,450,000		
						Terpeliharanya Mobil Dinas Operasional	Kondisi Mobil Dinas Operasional laik jalan			Pelayanan Administrasi Perkantoran	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	27,000,000		
						Terpenuhinya perizinan kendaraan dinas operasional	Kendaraan Dinas Operasional laik jalan				Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas operasional	3,250,000		