



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Bung Karno – Lingkungan Kemutar Telu Center  
Telp/Fax: (0372) 8281831 Website: [bpmpt.sumbawabaratkab.go.id](http://bpmpt.sumbawabaratkab.go.id) email: [bpmpt\\_ksb@yahoo.com](mailto:bpmpt_ksb@yahoo.com)  
Taliwang – Sumbawa Barat

Kode Pos : 84355

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
NOMOR : 503/30/SK/DPMPTSP/IX/2022

TENTANG

PENERAPAN APLIKASI ELEKTRONIK-SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT TAHUN 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka efektifitas dan efisiensi proses bisnis penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kegiatan survey kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu penerapan teknologi informasi dan komunikasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka dipandang perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Sumbawa Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Bupati Sumbawa Barat nomor 63 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat;
12. Peraturan Bupati Sumbawa Barat nomor 53 Tahun 2020 tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi di Lingkup Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PENERAPAN APLIKASI ELEKTRONIK-SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA BARAT TAHUN 2022
- KESATU : Menetapkan Penerapan Aplikasi Elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2022
- KEDUA : Penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kegiatan survey kepuasan masyarakat, atas penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan terpadu satu pintu, dilakukan melalui aplikasi elektronik-survey kepuasan masyarakat pelayanan terpadu satu pintu
- KETIGA : Pedoman Penerapan Aplikasi Elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa

Barat Tahun 2022 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Taliwang  
pada tanggal 05 September 2022

Kepala Dinas  
Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Sumbawa Barat

Drs. TAJUDDIN, M. Si  
NIP. 19661231 199311 1 006  
Pembina Utama Muda IV/c

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
2. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
3. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
NOMOR : 503/30/SK/DPMPTSP/IX/2022  
TANGGAL : 05 September 2022

TENTANG  
PEDOMAN PENERAPAN APLIKASI ELEKTRONIK-SURVEY  
KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
TAHUN 2022

PEDOMAN PENERAPAN APLIKASI ELEKTRONIK-SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
TAHUN 2022

A. PENGERTIAN

1. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat;
2. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat;
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
9. Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Survei berkala adalah survei yang dilakukan secara periodik setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
12. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Perizinan adalah hukum yang mengatur hubungan masyarakat dengan negara dalam hal adanya masyarakat yang melakukan permohonan perizinan berusaha maupun perizinan non usaha.
14. Teknologi Informasi Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi.
15. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi Elektronik Lainnya yang digunakan sebagai metode/alat verifikasi dan autentikasi.
16. Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subyek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
17. Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) yang selanjutnya disingkat penyelenggara sertifikat elektronik.
18. Aplikasi elektronik-survey kepuasan masyarakat pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat e-SKM PTSP adalah inovasi penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kegiatan survey kepuasan masyarakat berbasis TIK.

## B. RUANG LINGKUP

1. Implementasi aplikasi e-SKM PTSP
2. Penerapan Tanda Tangan Elektronik
3. Integrasi data
4. Pedoman pelaksanaan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

## C. MAKSUD

Maksud penerapan e-SKM PTSP adalah efektifitas dan efisiensi penilaian IKM untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menerapkan TIK di era revolusi industri 4.0

## D. TUJUAN

1. Mendorong partisipasi/umpan-balik pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
5. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggara penyelenggaraan pelayanan publik
6. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan kualitas dan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan
7. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

## E. PELAKSANAAN TEKNIS

1. *Sample responden* adalah masyarakat sebagai pengguna layanan PTSP sebagai unsur/stakeholder utama dalam penilaian IKM
2. *Sample responden* mengisi *e-kuesioner* e-SKM PTSP, bisa diakses melalui :
  - a. *Scan qr code*
  - b. *Short link* : <https://bit.ly/skmptspksb>
  - c. Alamat lengkap pada *website* e-SKM PTSP  
<https://skm.sipadu.sumbawabaratkab.go.id/kuesioner>

3. Pengisian *e-kuesioner* diutamakan pada saat pengambilan dokumen perizinan
4. Jika terjadi gangguan sistem aplikasi maka pengisian *e-kuesioner* dapat dilakukan dikemudian waktu, dari mana saja, kapan saja dalam waktu 1 x 24 jam
5. Perhitungan IKM secara otomatis dilakukan melalui sistem aplikasi e-SKM PTSP
6. Tabulasi grafik *sample responden* dan 9 (sembilan) unsur pelayanan secara otomatis dilakukan melalui sistem aplikasi e-SKM PTSP
7. Data profil *sample responden* secara otomatis tersimpan pada basis data (*database*) pada sistem aplikasi e-SKM PTSP
8. Data persepsi 9 (sembilan) unsur pelayanan publik oleh *sample responden* secara otomatis tersimpan pada basis data (*database*) pada sistem aplikasi e-SKM PTSP
9. *Level user/Tingkatan Pengguna* dalam mengoperasikan aplikasi e-SKM PTSP dan kewenangannya, sebagai berikut:
  - a. *Admin* merupakan aparatur/pegawai Dinas yang ditugaskan dan mempunyai kewenangan untuk menambah (*create*), melihat (*read*), memperbaharui (*update*), menghapus (*delete*) sesuai kebutuhan data dan proses bisnis dalam mengoperasikan aplikasi e-SKM PTSP.
  - b. *Super Admin* merupakan aparatur/pegawai Dinas yang ditugaskan dan mempunyai kewenangan sama seperti point a, namun terdapat penambahan kewenangan :
    - menambah (*create*), melihat (*read*), memperbaharui (*update*), menghapus (*delete*) data pengguna (*user*) termasuk *credential password*
    - menambah (*create*), melihat (*read*), memperbaharui (*update*), menghapus (*delete*) data peran (*role*) pengguna (*user*)
    - menambah (*create*), melihat (*read*), memperbaharui (*update*), menghapus (*delete*) data hak akses (*permission*) peran (*role*)
  - c. Halaman *admin* dan *super admin* diakses melalui *credential (email dan password)* pada halaman *login* e-SKM PTSP
10. Tanda Tangan Elektronik laporan berkala oleh Kepala Dinas menggunakan sertifikat elektronik tersertifikasi dari penyelenggara sertifikat elektronik
11. Tanda Tangan Elektronik *e-kuesioner* oleh koordinator PTSP/sub koordinator perizinan menggunakan sertifikat elektronik tersertifikasi dari penyelenggara sertifikat elektronik
12. Dalam rangka keterbukaan informasi publik, publikasi data dapat diakses tanpa *credential (email dan password)* pada aplikasi e-SKM PTSP

13. Informasi aplikasi e-SKM PTSP dapat diperoleh melalui :
- a. Brosur e-SKM PTSP
  - b. Pegawai/pengelola e-SKM PTSP dan/atau Tim Pelayanan PTSP
  - c. Berbagai media/sistem lainnya
14. Dalam rangka mendukung kelancaran dan efektifitas pelaksanaan secara berkelanjutan baik dari proses bisnis dan aplikasi e-SKM PTSP maka bisa dilakukan dengan :
- melibatkan berbagai *stakeholder* sesuai kebutuhan proses bisnis e-SKM PTSP ataupun kebutuhan Dinas dengan menyusun Surat Keputusan Kepala Daerah atau Surat Keputusan Kepala Dinas
  - menggunakan metodologi *scrum/agile* yang mengakomodir kebutuhan proses bisnis aplikasi e-SKM PTSP ataupun kebutuhan Dinas

Kepala Dinas  
Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Sumbawa Barat

Drs. TAJUDDIN, M. Si  
NIP. 19661231 199311 1 006  
Pembina Utama Muda IV/c