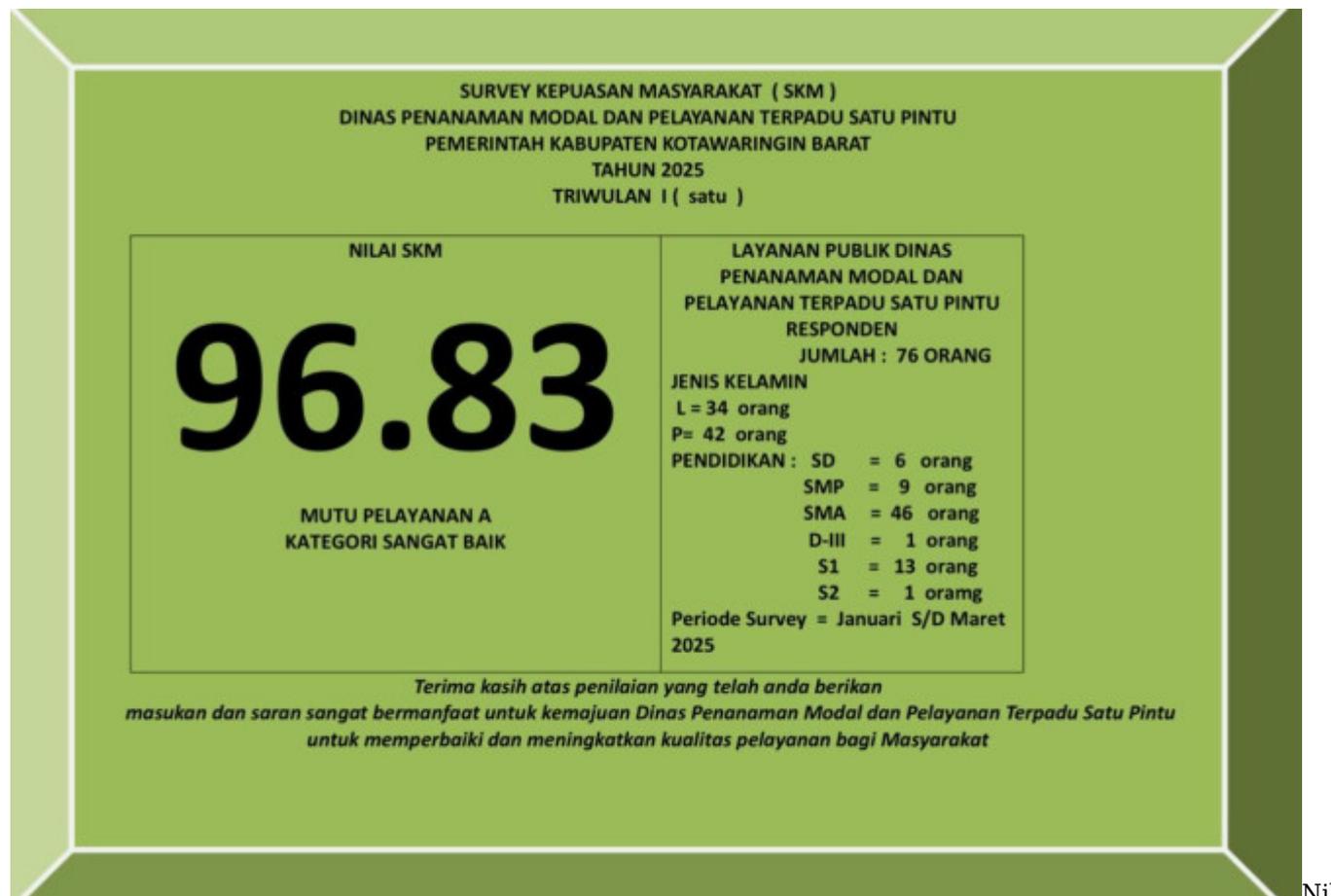


DPMPTSP Kobar Raih Nilai Sempurna dalam Penanganan Pengaduan SKM Triwulan I 2025

Penulis DPMPTSP Kobar, Jumat, 23 Mei 2025



Nilai SKM DPMPTSP Kobar Triwulan I Tahun 2025

MMC Kobar - Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (Kobar) meraih nilai sempurna 100 pada unsur penanganan pengaduan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025, Jumat (23/5). Penilaian dilakukan terhadap 76 responden pengguna layanan di gerai DPMPTSP, Mal Pelayanan Publik (MPP), pada periode 2 Januari hingga 27 Maret 2025.

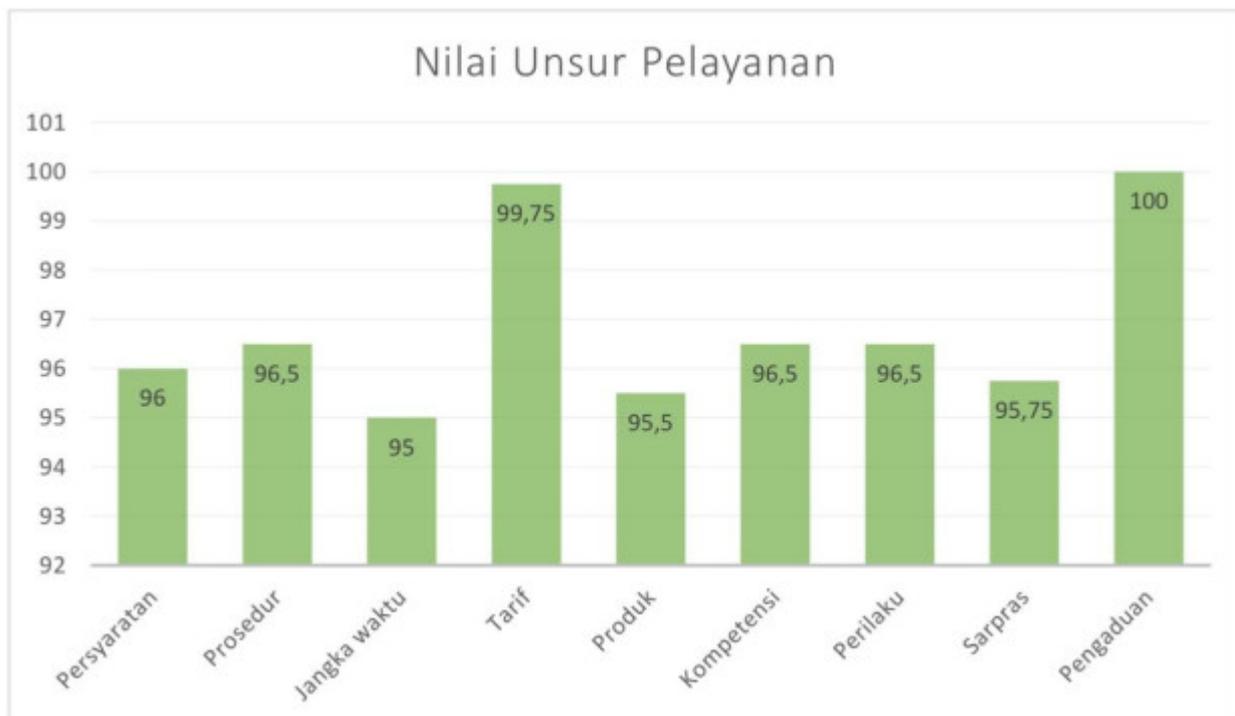
Secara keseluruhan, DPMPTSP mencatat skor rata-rata 96,83 dengan kategori Sangat Baik, berdasarkan 9 unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. Unsur penanganan pengaduan menjadi yang tertinggi, menandakan kecepatan dan kesigapan DPMPTSP dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Berikut ringkasan nilai tiap unsur SKM:

1. Penanganan Pengaduan - Nilai 100. Masyarakat menilai respons dan penyelesaian aduan dilakukan cepat dan tuntas.
2. Biaya/Tarif - Nilai 99,75. Masyarakat memahami bahwa biaya layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Kompetensi Pelaksana - Nilai 96,5. DPMPTSP akan meningkatkan kualitas SDM melalui diklat.

4. Perilaku Pelaksana - Nilai 96,5. Sikap petugas yang menerapkan prinsip 5S mendapat apresiasi tinggi.
5. Prosedur Layanan - Nilai 96,5. Koordinasi lintas instansi terus dilakukan untuk menyederhanakan alur layanan.
6. Persyaratan - Nilai 96. Adanya transisi aplikasi dari SiCantik ke MPP Digital dan OSS menimbulkan kesulitan teknis bagi sebagian masyarakat.
7. Sarana dan Prasarana - Nilai 95,75. Akan ditingkatkan melalui penguatan usulan anggaran.
8. Produk Layanan - Nilai 95,5. Kualitas layanan dinilai baik dan sesuai dengan ketentuan.
9. Waktu Pelayanan - Nilai 95 (terendah). Dipengaruhi oleh perpindahan lokasi ke gedung MPP serta gangguan sistem layanan berbasis web.

Plt Kadis PMPTSP Kobar, Edy Rahman, berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun sarana penunjang layanan. "Hal ini demi mendukung terwujudnya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat," ujarnya. (tyas/dpmpmptspkobar)



ai unsur pelayanan

Nil