

# **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

## **Survei Kepuasan Masyarakat**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**

**SATU PINTU**

**KOTA BANJARBARU**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang selaras dengan Visi Misi Kota Banjarbaru “Menjadikan Kota Banjarbaru JUARA dan juga sejalan dengan target Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru menjadi pemberi “layanan prima” kepada masyarakat pengguna layanan perizinan di Kota Banjarbaru yang di Tahun 2021 dan 2022 mendapatkan Predikat “Pelayanan Prima” dari Kementrian PAN RB Republik Indonesia.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	3,32
2.	<b>Prosedur</b>	<b>3,24</b>
3.	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>3,24</b>
4.	<b>Biaya/tarif</b>	<b>3,97</b>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,59
8.	Sarana Pelayanan	3,65
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82

Secara total nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk masing-masing kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan (U 1)** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Total nilai untuk (U 1) adalah 113 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,32.
2. **Prosedur (U 2)** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, Total nilai untuk (U 2) adalah 110 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,24.

3. **Waktu pelayanan (U 3)** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Total nilai untuk (U 3) adalah 110 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,24.
4. **Biaya/tarif (U 4)** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Total nilai untuk (U 4) adalah 135 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,97.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 5)** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 5) adalah 120 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,53.
6. **Kompetensi Pelaksana (U 6)** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Total nilai untuk (U 6) adalah 119 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,5.
7. **Perilaku Pelaksana (U 7)** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Total nilai untuk (U 7) adalah 122 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,59.
8. **Sarana Pelayanan (U 8)** adalah Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna layanan. Total nilai untuk (U 8) adalah 124 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,65.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 9)** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Total nilai untuk (U 9) adalah 130 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,82.

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	3,26
2.	Prosedur	3,25
3.	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>2,95</b>

4.	<b>Biaya/tarif</b>	<b>3,89</b>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27
6.	Kompetensi Pelaksana	3,23
7.	Perilaku Pelaksana	3,35
8.	Sarana Pelayanan	3,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88

Secara total nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk masing-masing kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan (U 1)** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Total nilai untuk (U 1) adalah 313 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,26.
2. **Prosedur (U 2)** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, Total nilai untuk (U 2) adalah 312 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,25.
3. **Waktu pelayanan (U 3)** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Total nilai untuk (U 3) adalah 283 dengan akumulasi nilai rata-rata 2,95.
4. **Biaya/tarif (U 4)** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Total nilai untuk (U 4) adalah 373 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,89.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 5)** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 5) adalah 314 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,27.

6. **Kompetensi Pelaksana (U 6)** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Total nilai untuk (U 6) adalah 310 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,23.
7. **Perilaku Pelaksana (U 7)** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Total nilai untuk (U 7) adalah 322 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,35.
8. **Sarana Pelayanan (U 8)** adalah Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna layanan. Total nilai untuk (U 8) adalah 324 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,38.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 9)** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Total nilai untuk (U 9) adalah 372 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,88.

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	3,34
2.	Prosedur	3,26
<b>3.</b>	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>3,09</b>
<b>4.</b>	<b>Biaya/tarif</b>	<b>3,89</b>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38
7.	Perilaku Pelaksana	3,47
8.	Sarana Pelayanan	3,45
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85

Secara total nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk masing-masing kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan (U 1)** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Total nilai untuk (U 1) adalah 157 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,34.
2. **Prosedur (U 2)** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, Total nilai untuk (U 2) adalah 153 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,26.
3. **Waktu pelayanan (U 3)** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Total nilai untuk (U 3) adalah 145 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,09.
4. **Biaya/tarif (U 4)** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Total nilai untuk (U 4) adalah 183 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,89.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 5)** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 5) adalah 155 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,30.
6. **Kompetensi Pelaksana (U 6)** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Total nilai untuk (U 6) adalah 159 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,38.
7. **Perilaku Pelaksana (U 7)** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Total nilai untuk (U 7) adalah 163 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,47.
8. **Sarana Pelayanan (U 8)** adalah Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna layanan. Total nilai untuk (U 8) adalah 162 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,45.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 9)** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Total nilai untuk (U 9) adalah 181 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,85.

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	3,37
2.	Prosedur	3,40
<b>3.</b>	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>3,28</b>
4.	Biaya/tarif	3,80
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60
7.	Perilaku Pelaksana	3,66
8.	Sarana Pelayanan	3,64
<b>9.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>3,82</b>

Secara total nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk masing-masing kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan (U 1)** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Total nilai untuk (U 1) adalah 337 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,37.
2. **Prosedur (U 2)** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, Total nilai untuk (U 2) adalah 340 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,40.
3. **Waktu pelayanan (U 3)** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Total nilai untuk (U 3) adalah 328 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,28.
4. **Biaya/tarif (U 4)** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Total nilai untuk (U 4) adalah 380 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,30.



5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 5)** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 5) adalah 359 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,59.
6. **Kompetensi Pelaksana (U 6)** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Total nilai untuk (U 6) adalah 360 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,60.
7. **Perilaku Pelaksana (U 7)** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Total nilai untuk (U 7) adalah 366 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,66.
8. **Sarana Pelayanan (U 8)** adalah Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna layanan. Total nilai untuk (U 8) adalah 364 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,64.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 9)** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Total nilai untuk (U 9) adalah 382 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,82.

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

#### Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Membuat dan Menerapkan SOP Layanan ketika	-	√	-	-	Bidang Informasi,



		terdapat gangguan sistem.					<b>Kebijakan dan Pelaporan</b>
		Membuat dan mensosialisasikan SOP layanan serta mitigasi risiko Ketika terdapat gangguan system.	-	√	-	-	
<b>2</b>	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan bersama dengan dinas teknis	-	√	-	-	<b>Bidang Informasi, Kebijakan dan Pelaporan</b>
		Review SOP, Evaluasi dan sosialisasi.	-	√	-	-	
<b>3</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Dilaksanakan pelatihan service excellent bagi petugas Pelayanan	-	-	√	-	<b>Bidang Pelayanan Perizinan, non Perizinan dan Pengaduan.</b>


### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat dan Menerapkan SOP Layanan ketika terdapat gangguan sistem.	<b>sudah</b>	Telah dilaksanakan review SOP		Kegiatan Review SOP telah dilaksanakan namun pada pelaksanaannya masih terdapat ketidak sesuaian Pelayanan dengan Sop terutama pada Waktu Penyelesaian pada izin yang menggunakan aplikasi Intan BJB
	Membuat dan mensosialisasikan SOP layanan	Belum dilaksanakan	Belum terdapat mitigasi risiko ketika	-	-

	serta mitigasi risiko Ketika terdapat gangguan system.		terjadi gangguan aplikasi pelayanan		
2	Dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan bersama dengan dinas teknis	Sudah	Melaksanakan kegiatan review dan monitoring serta evaluasi pelayanan perizinan bersama dengan seluruh SKPD teknis.		Beberapa SKPD Teknis masih ada yang belum bergabung di MPP dan jadwal survey dinas teknis yang padat dengan jumlah sdm yang terbatas sehingga survey lapangan menjadi agak lambat
3	Dilaksanakan pelatihan service excellent bagi petugas Pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan kegiatan Service Excelent bagi petugas pelayanan DPMPTSP juga MPP dengan mendatangkan Ombudsman RI perwakilan Kalsel dengan judul kegiatan menjadi pelayan		Masih kurang waktu untuk kegiatan pelatihan, yang seharusnya TOT bisa 3 hari dengan banyaknya skill yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan.

			<p>publik tanpa mal administrasi.</p>		
--	--	--	---------------------------------------	---	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Evaluasi SP dan SOP secara berkala	12 Bulan	DPM&PTSP Kota Banjarbaru	Pemerintah Kota Banjarbaru, SKPD Teknis
		Membuat tempat Informasi Khusus layanan yang tersedia baik secara daring maupun luring.	12 Bulan	DPM&PTSP Kota Banjarbaru	Pemerintah Kota Banjarbaru, Kecamatan dan Kelurahan.

Banjarbaru, Desember 2024

  
KEPALA DINAS,  
Drs. Bambang Supriyanto, MT  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19710410 199003 1 003