

Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Semester I Tahun 2025



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN BALANGAN

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 Kabupaten Balangan 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 Kabupaten Balangan Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,79	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,83	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,86	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,84	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,82	Sangat Baik
7	Kemudahan Berusaha	3,88	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,79	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,83	Sangat Baik

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 unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana (U6)	1.1 Pelatihan Excellent Service		✓			Bidang Pelayanan Perizinan
		1.2 Pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik		✓			Bidang Pelayanan Perizinan
		1.3 Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah		✓			Bidang Pelayanan Perizinan
2	Persyaratan Pelayanan (U1)	2.1 Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP)		✓			Bidang Pelayanan Perizinan
		2.2 Monitoring dan Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan		✓			Bidang Pelayanan Perizinan
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan (U5)	3.1 Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan		✓			Bidang Pengaduan
		3.2 Pembinaan dan Pengawasan Pengaduan secara periodik (satu bulan sekali)		✓			Bidang Pengaduan

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. Kompetensi Pelaksana (U6)	1.1 Pelatihan Excellent Service	Sudah	Excellent Service dilaksanakan pada bulan Mei 2025 dengan melibatkan seluruh tim teknis perizinan pada SKPD Teknis. Kegiatan dilaksanakan selama 3 hari dengan narasumber dari Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.	<i>(Terlampir)</i>	
	1.2 Pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik	Sudah	Pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik	<i>(Terlampir)</i>	

			<p>dilaksanakan pada bulan Mei 2025 yang dilaksanakan oleh bagian organisasi Setda Kabupaten Balangan dengan Narasumber dari Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Kegiatan ini dilaksanakan selama 4 hari yang diikuti oleh sekretaris, Front Office dan pengelola pengaduan pada setiap SKPD di Kabupaten Balangan.</p>		
	<p>1. 3 Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah</p>	<p>Sudah</p>	<p>Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah dilaksanakan pada bulan Juni 2025 dengan melibatkan SKPD se Kalimantan</p>	<p><i>(Terlampir)</i></p>	

			Selatan. Kegiatan ini dilaksanakan selama 3 hari yang diselenggarakan oleh Politeknik Negeri Banjarmasin.		
2. Persyaratan Pelayanan (U1)	2.1 Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan	Sudah	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan dilaksanakan pada bulan juni 2025 dengan melibatkan SKPD Teknis (Tim Teknis Perizinan). Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan berupa revisi Standar Pelayanan tahun 2021.	(Terlampir)	
	2.2 Monitoring dan Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan	Sudah	Monitoring dan Evalasi SOP Pelayanan Perizinan dilaksanakan pada bulan Juni 2025 dengan melibatkan SKPD Teknis dan	(Terlampir)	

			Instansi Vertikal terkait pembuatan SOP rekomendasi teknis yang terintegrasi.		
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U5)	3.1 Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan	Sudah	Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan dilaksanakan pada bulan Juni 2025. Monev berupa pembahasan penanganan pengaduan Triwulan 1 dan Triwulan 2 dan upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP.	(Terlampir)	
	3.2 Pembinaan dan Pengawasan Pengaduan secara	Sudah	Pembinaan dan Pengawasan dilakukan secara	(Terlampir)	

	periodik (satu bulan sekali)		periodik (satu bulan sekali), membahas permasalahan-permasalahan dalam pelayanan perizinan baik melalui sistem OSS RBA, SIMBG, SiCantik Cloud, maupun MPP Digital		
--	------------------------------	--	---	--	--

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 Kabupaten Balangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Excellent Service setiap 1 tahun sekali untuk meningkatkan kompetensi dari petugas pelayanan.	1 bulan	Bidang Pelayanan pada DPMPTSP	SKPD Teknis
		Melaksanakan Pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik secara rutin guna	1 bulan	Bidang Pelayanan pada DPMPTSP	SKPD Teknis

		meningkatkan kualitas dan kompetensi dari petugas pelaksana pelayanan.			
		Melakukan Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah untuk ASN guna meningkatkan kompetensi di bidang pengadaan barang dan jasa, memberikan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik kepada ASN dalam menjalankan tugas khususnya yang terkait dengan tata kelola pengadaan barang/jasa pemerintah.	1 bulan	Bidang Pelayanan pada DPMPTSP	SKPD Teknis
	Persyaratan Pelayanan	Melakukan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan dan SOP secara rutin	1 bulan	Bidang Pelayanan pada DPMPTSP	SKPD Teknis

		<p>untuk mengoptimalkan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan dengan memangkas waktu pelayanan lebih singkat dan tidak berbelit melalui perbaikan SP dan SOP sesuai amanat peraturan perundang-undangan.</p>			
	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<p>Melakukan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan secara periodik (rutin) untuk membahas penanganan pengaduan serta upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan pada</p>	<p>1 bulan</p>	<p>Bidang Pelayanan dan Pengaduan pada DPMPTSP</p>	<p>SKPD Teknis</p>

		DPMPTSP.			
		Melakukan Pembinaan dan Pengawasan secara periodik (satu bulan sekali) untuk membahas permasalahan-permasalahan dalam pelayanan perizinan baik melalui sistem OSS RBA, SIMBG, SiCantik Cloud, maupun MPP Digital	1 bulan	Bidang Pelayanan dan Pengaduan pada DPMPTSP	SKPD Teknis

Paringin, 01 Juli 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Balangan



Dr. AKHRIANI, S.Pd, M.AP
NIP. 19710228 199702 1 002

Lampiran

Dokumentasi Rencana Realisasi Tindak Lanjut

Kompetensi Pelaksana	Pelatihan Excellent Service	
	Pelatihan Kompetensi ASN Pelayanan Publik	
	Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	

Persyaratan Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP)	
	Monitoring dan Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan	
	Pembinaan dan Pengawasan Pengaduan secara periodik (satu bulan sekali)	