LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1 Tahun 2024

Pemerintah Kota Blitar
Dinas Penanaman Modal dan PTSP

2024

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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 PTSP Kota Blitar 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 public.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar periode semester 1 tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2024

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,40	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,40	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,23	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,72	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,47	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,86	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		**3,43**	**B**	**Baik**
Nilai IKM		**85,67**	**B**	**Baik**

Berdasarkan 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 I	**TW II**	**TW III**	**TW IV**	
1	**Waktu Penyelesaian**	-Berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan. -Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan -Mengimplementasikan Inovasi LAPAN KUDA "Layanan Perizinan Kunjung UMKM Daftarkan Usaha"		√	√	√	Kepala Dinas
2	**Produk Spesifikasi Jenis Layanan**	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayan yang telah dibuat.			√	√	Kepala Dinas
3	**Kompetensi Pelaksana**	Mengadakan/mengikutsertakan pelatihan/bimtek/seminar bagi petugas pelayanan			√	√	Kepala Dinas

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	Data Dukung	Hambatan
1	1.1 Berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan.	Sudah	Mengadakan koordinasi bersama tim teknis dari OPD terkait untuk mendiskusikan perihal jangka waktu penyelesaian perizinan	Terlampir	-
	1.2 Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan	Sudah	Mengimplementasikan proses pengajuan izin daerah melalui SIM-IJIN. Dan didukung dengan adanya aplikasi RINJANI untuk pengajuan izin IKPR.	Terlampir	-

	1.3 Mengimplementasikan Inovasi LAPAN KUDA "Layanan Perizinan Kunjung UMKM Daftarkan Usaha"	Sudah	Mengimplementasikan proses perizinan jemput bola melalui LAPAN KUDA	Terlampir	-
2	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat.	Sudah	Menyesuaikan jenis pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan prima.	Terlampir	-
3	Mengikutsertakan pelatihan / bimtek / seminar bagi petugas pelayanan perizinan	Sudah	Mengikuti pelatihan bagi petugas pelayanan	Terlampir	-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Penanaman Modal dan PTSP telah menindaklanjuti rencana tindaklanjut sebanyak 100%
2. Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat melibatkan stakeholder terkait yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar

Blitar, 11 Desember 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kota Blitar

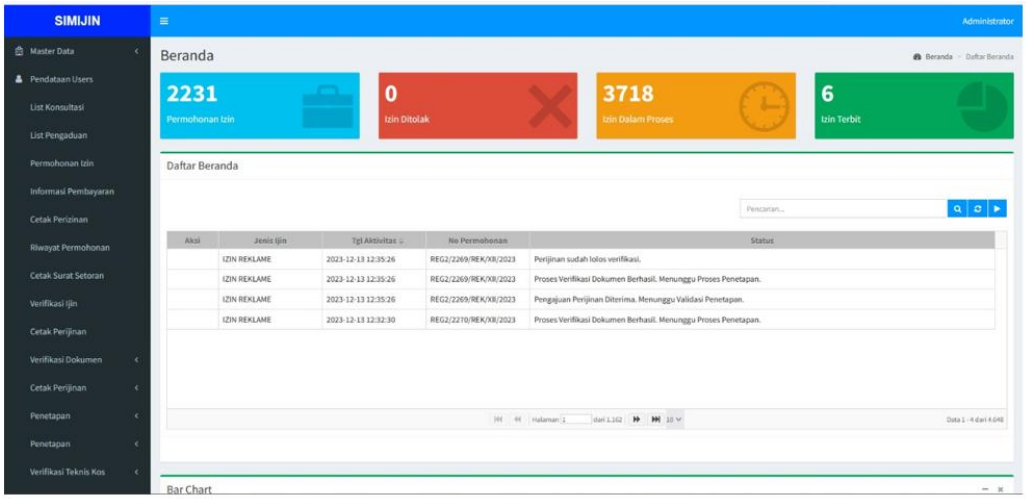
PEMERINTAH KOTA BLITAR
DPMPTSP

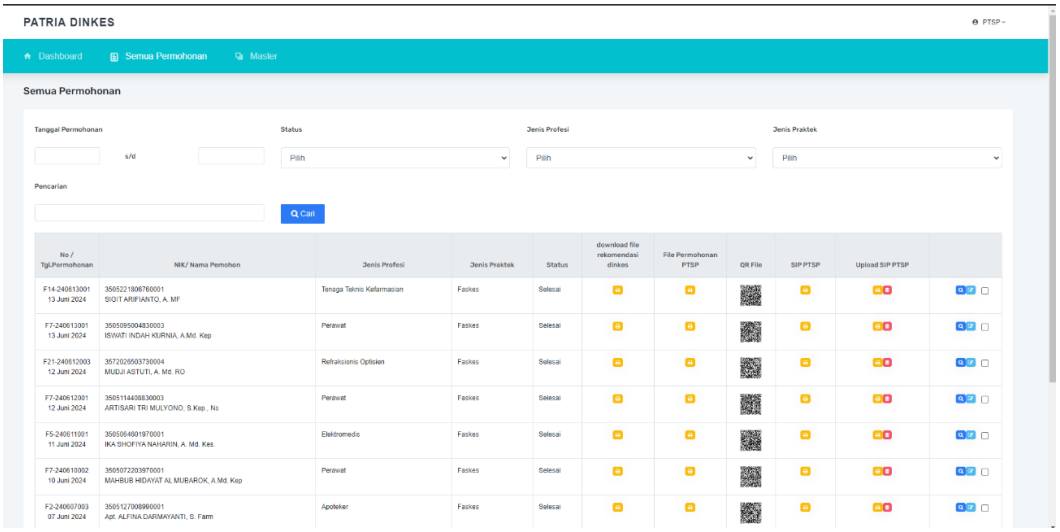
HERU EKO PRAMONO, S.STP.MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197504091996021002

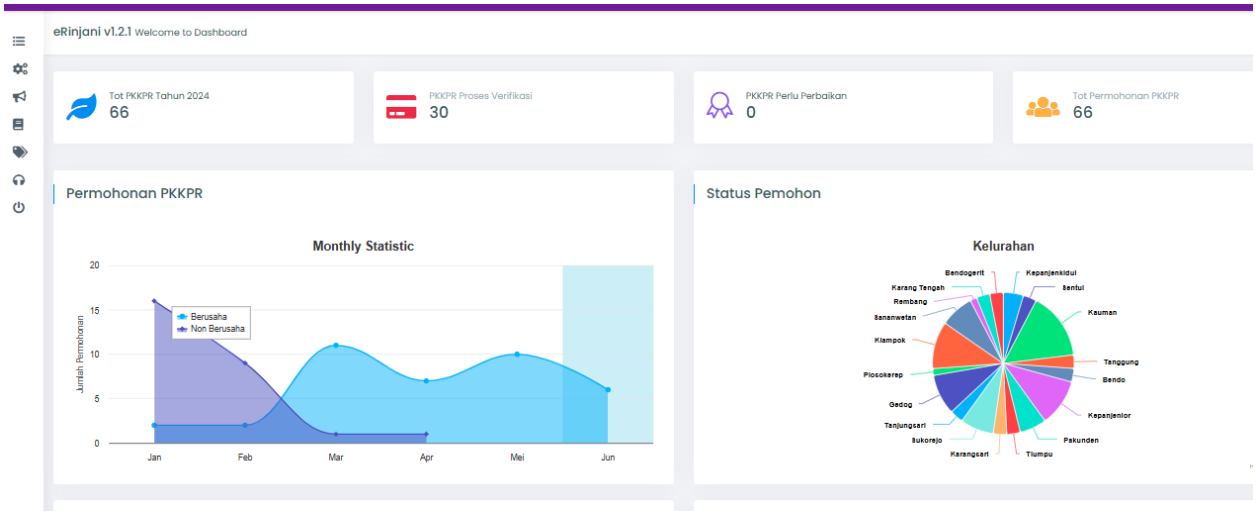
LAMPIRAN DOKUMENTASI TINDAK LANJUT

1.1

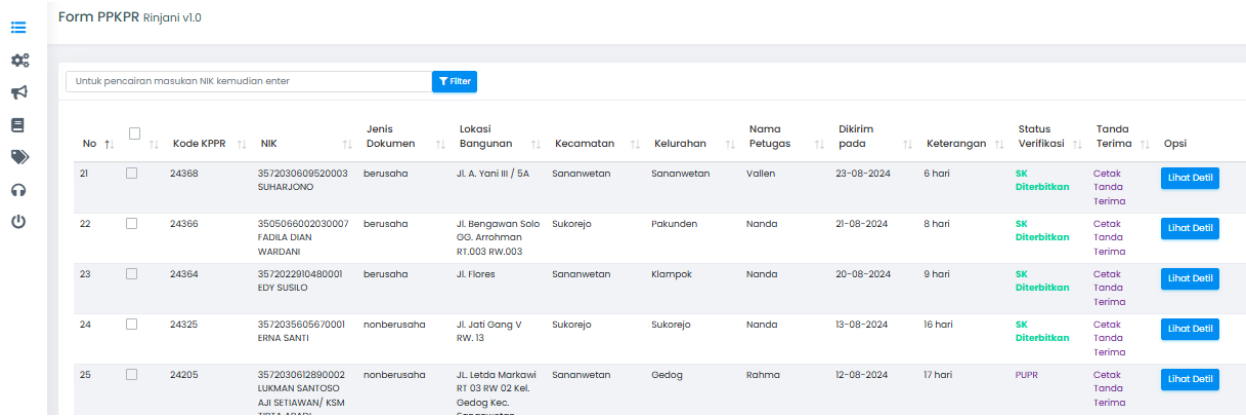
1.2 Screenshoot Aplikasi izin daerah berbasis ONLINE yaitu SIM-IJIN dan RINJANI







No		Kode KPPR	NIK	Jenis Dokumen	Lokasi Bangunan	Kecamatan	Kelurahan	Nama Petugas	Dikirim pada	Keterangan	Status Verifikasi	Tanda Terima	Opsi
1		24383	3572035605670001 ERNA SANTI						25-10-2024	4 hari		Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
2		24382	3572012512660003 MOH. AMINURCHOLIS	nonberusaha	Jl. Belawan	Kepanjenkidul	Bendo	Nanda	23-10-2024	6 hari	PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
3		24379	3572015504830002 IRMA TARIDA LISTYAWATI	berusaha	Jl. Tanjung No. 44	Sukorejo	Sukorejo	Nanda	21-10-2024	8 hari	PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
4		24376	3505052806880001 WAHYU PRASETYO	berusaha	Jl. Karimata	Sananwetan	Sananwetan	Nanda	16-10-2024	13 hari	Dikirim ke PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
5		24360	3572021412850002 RUDYANTO MARGADJIE	berusaha	Jl. Bengawan Solo RT. 005 RW. 009	Sukorejo	Tanjungsari	Vallen	14-10-2024	15 hari	PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
6		24340	3572020904720002 JONI MORWANTOTO	berusaha	Jl. Bengawan Solo gg XIV RT 05 RW 03 No 25-27	Sukorejo	Pakunden	Rahma	10-10-2024	19 hari	PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
7		24333	3578072102800001 PUJIONO SUDARGO	berusaha	Jl. TGP	Kepanjenkidul	Kepanjenkidul	Nanda	10-10-2024	19 hari	PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil



No		Kode KPPR	NIK	Jenis Dokumen	Lokasi Bangunan	Kecamatan	Kelurahan	Nama Petugas	Dikirim pada	Keterangan	Status Verifikasi	Tanda Terima	Opsi
21		24368	3572030609520003 SUHARJONO	berusaha	Jl. A. Yani III / 5A	Sananwetan	Sananwetan	Vallen	23-08-2024	6 hari	SK Diterbitkan	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
22		24366	3505066002030007 FADILA DIAN WARDANI	berusaha	Jl. Bengawan Solo GG. Arrohman RT.003 RW.003	Sukorejo	Pakunden	Nanda	21-08-2024	8 hari	SK Diterbitkan	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
23		24364	3572022910480001 EDY SUSILO	berusaha	Jl. Flores	Sananwetan	Klampok	Nanda	20-08-2024	9 hari	SK Diterbitkan	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
24		24325	3572035605670001 ERNA SANTI	nonberusaha	Jl. Jati Gang V RW. 13	Sukorejo	Sukorejo	Nanda	13-08-2024	16 hari	SK Diterbitkan	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil
25		24205	3572030612890002 LUKMAN SANTOSO AJI SETIAWAN/ KSM	nonberusaha	Jl. Letda Markawi RT 03 RW 02 Kel. Gedog Kec.	Sananwetan	Gedog	Rahma	12-08-2024	17 hari	PUPR	Cetak Tanda Terima	Lihat Detil

1.3 Mengimplementasikan proses perizinan jemput bola melalui LAPAN KUDA

2. Menyesuaikan jenis pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan prima

3. Mengikuti pelatihan bagi petugas pelayanan

KEMENTERIAN INVESTASI/
BKPM

SERTIFIKAT

Nomor : 095/PELATIHAN TOT OSS RBA/B.3/A.1/2024

Diberikan Kepada :

Nur Yulia Agustina, S.H

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

LULUS dengan kualifikasi Sangat Baik

pada Pelatihan *Training of Trainer Online Single Submission Risk Based Approach* (TOT OSS RBA)
yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM
pada tanggal 20 s.d. 21 Februari 2024 di Hotel Novotel Tangerang, dengan 20 Jam Pelatihan

Tangerang, 21 Februari 2024
KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN INVESTASI/BKPM

Afrida Wirjandini