



LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2020

JL. BANGUN PRAJA KAWASAN PERKANTORAN
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), menegaskan bahwa “Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya”.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis

layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan Survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Disamping itu, juga dilaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai salah satu dari 9 (sembilan) upaya peningkatan kualitas pelayanan, yang wajib dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan adalah Forum Konsultasi Publik (FKP) Peningkatan Pelayanan Perizinan Dimasa Pandemi Covid-19 Tahun 2020, yang dimaksud sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun tujuan dari kegiatan ini yakni untuk menyaring aspirasi dari publik/masyarakat guna memperoleh pemahaman hingga solusi antara penyelenggara layanan dan masyarakat/publik atas pelayanan yang diterima selaku pengguna layanan.

Dalam upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan, Forum Konsultasi Publik bermanfaat untuk penyalarsan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik sehingga meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik. Penyelenggara layanan dapat memperoleh masukan dari publik terkait kebijakan yang sudah atau dilaksanakan, kedepannya diharapkan dapat berfungsi sebagai sarana monitoring dan evaluasi penyelenggara layanan untuk mengetahui efektivitas dari kebijakan yang telah diterapkan. Selain itu Forum Konsultasi Publik akan memberikan

ruang kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan.

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Jenis Pelayanan

1. Pelayanan Bidang Kesehatan

- a. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas B;
- b. Izin Operasional dan Penetapan Kelas Rumah Sakit Kelas B;
- c. Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT);
- d. Sertifikat Distribusi Cabang Penyalur Alat Kesehatan;
- e. Sertifikat Distribusi Cabang Pedagang Besar Farmasi
- f. Sertifikat Produksi Kosmetika
- g. Izin Pest Control Pengendalian Vektor dan Penyakit

2. Pelayanan Bidang Sosial

- a. Izin Pengumpulan Uang atau Barang;
- b. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah;
- c. Izin Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia;

3. Pelayanan Bidang Tenaga Kerja

- a. Izin Pendirian/Perpanjangan Kantor Cabang PPTKIS
- b. Izin Penyelenggaraan Pemagangan ke Luar Negeri
- c. Rekomendasi Penyelenggaraan Pameran Bursa Kerja
- d. Pengesahan Peraturan Perusahaan
- e. Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama

4. Pelayanan Bidang Pendidikan
 - a. Izin Operasional Sekolah Menengah Kejuruan
 - b. Izin Operasional Sekolah Menengah Atas
 - c. Izin Operasional Pendidikan Khusus
5. Pelayanan Bidang Kearsipan
 - a. Izin Penggunaan Arsip yang Bersifat Tertutup yang Disimpan di Lembaga Kearsipan Daerah Provinsi
6. Pelayanan Bidang Penelitian
 - a. Surat Keterangan Penelitian Bagi Instansi Pemerintah
7. Pelayanan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)
 - a. Izin Penggalian dan Penanaman Kabel Serat Optik untuk Jaringan Komunikasi Pada Ruas Jalan Provinsi;
 - b. Izin Penggalian dan Pemasangan Pipa Transmisi Air Baku PDAM Pada Ruas Jalan Provinsi;
 - c. Izin Penggalian dan Pemasangan Kabel Listrik Bawah Tanah (NYFGLIY) untuk keperluan Iklan/Promosi pada Ruas Jalan Provinsi;
 - d. Izin Penggalian dan pemasangan Kabel Listrik dan Telekomunikasi;
 - e. Izin Pemanfaatan Air Permukaan (SIPA) pada Wilayah Sungai yang menjadi Kewenangan Provinsi;
 - f. Izin Penggalian dan Penanaman Pipa Instalasi Pengelolaan Air Limbah;
 - g. Izin Pembelokan Sungai (khususnya bidang pertambangan, dan lain-lain);
 - h. Izin /Dispensasi Crosssing Jalan Provinsi untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalsel;
 - i. Izin Pembangunan Under Pass dan Over Pass pada Ruas Jalan Provinsi.

8. Pelayanan Bidang Perhubungan
 - a. Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas pada Ruas Jalan Provinsi;
 - b. Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP);
 - c. Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP);
 - d. Izin Insidental Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dengan Terminal Asal/Tujuan Tipe B;
 - e. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, dengan rincian sbb:
 - a) Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Taksi yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - b) Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Antar Jemput yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi
 - c) Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Permukiman yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - d) Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Karyawan yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;

- e) Izin Baru dan/atau Perpanjangan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - f) Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Taksi yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - g) Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Antar Jemput yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - h) Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Permukiman yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - i) Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Karyawan yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi;
 - j) Izin Perubahan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang Wilayah Operasinya Melampaui Lebih Dari 1 (Satu) Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi.
- f. Izin Usaha Bongkar Muat Barang;
 - g. Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi;
 - h. Izin Usaha Angkutan Laut Antar Kabupaten/Kota Dalam Provinsi;
 - i. Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat;
 - j. Izin Usaha Depo Peti Kemas;
 - k. Izin Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan;

- l. Izin Usaha Penyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Terkait Angkutan Laut;
 - m. Izin Usaha Tally Mandiri;
 - n. Izin Trayek Angkutan Sungai dan Danau Antar Kabupaten/Kota dalam Provinsi
 - o. Rekomendasi Kesesuaian Rencana Lokasi Terminal Khusus (Tersus) dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota; dan
 - p. Izin Penggunaan Jalan Nasional dan Jalan Provinsi untuk Angkutan Hasil Tambang Batubara dan Angkutan Hasil Perkebunan Berupa Tandan Buah Segar Kelapa Sawit di Kalimantan Selatan.
9. Pelayanan Bidang Kelautan dan Perikanan
- a. Izin Lokasi Ruang Laut di Luar Minyak Bumi dan Gas
 - b. Izin Pengelolaan Perairan Pesisir
 - c. Surat Izin Usaha Perikanan Tangkap (SIUP) 5 – 30 GT;
 - d. Surat Izin Penangkapan Ikan Pukat Cincin (SIPI) 5 – 30 GT;
 - e. Surat Izin Penangkapan Ikan Jaring Insang (SIPI) 5 – 30 GT;
 - f. Surat Izin Penangkapan Ikan Pukat Kantong (SIPI) 5 – 30 GT;
 - g. Surat Izin Penangkapan Ikan Alat Tangkap Lain (SIPI) 5 – 30 GT;
 - h. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) 5 – 30 GT;
 - i. Surat Izin Kapal Andon (SIPI Andon) bagi Kapal Dari Luar Kalimantan Selatan;
 - j. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan Air Tawar (Kolam) lintas Kabupaten/Kota dengan Luas Lebih dari 0,75 Ha untuk Pembenihan dan Luas Lebih dari 2 Ha untuk Pembesaran;

- k. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan Air Payau (Tambak) lintas Kabupaten/Kota dengan Luas Lebih dari 0,5 Ha untuk Pembenihan dan Luas Lebih dari 5 Ha untuk Pembesaran;
 - l. Izin Usaha Pembudidayaan Air Laut (Ikan Laut dan Rumput Laut) lintas Kabupaten/Kota dengan Luas Lebih dari 0,5 Ha untuk Pembenihan dan Luas Lebih dari 2 Ha untuk Pembesaran;
 - m. Izin Usaha Budidaya Ikan di Perairan Umum (Karamba, Jala Apung, dll);
 - n. Izin Usaha Pemasaran Ikan Lintas Kabupaten/Kota;
 - o. Izin Usaha Pengolahan Hasil Perikanan Lintas Kabupaten/Kota.
10. Pelayanan Bidang Pariwisata
- a. Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Umrah;
 - b. Rekomendasi Haji Khusus;
 - c. Rekomendasi Umrah.
11. Pelayanan Bidang Pertanian Sektor Peternakan
- a. Izin Pemasukan Bibit Ternak;
 - b. Izin Pengeluaran Bibit Ternak;
 - c. Rekomendasi Pemasukan Ternak Ruminansia dan Babi;
 - d. Rekomendasi Pengeluaran Ternak Ruminansia dan Babi;
 - e. Rekomendasi Pemasukan Produk Hewan;
 - f. Rekomendasi Pengeluaran Produk Hewan;
 - g. Izin Pemasukan Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
 - h. Izin Pengeluaran Bahan Pakan Asal Hewan dan Tumbuhan;
 - i. Rekomendasi Pendaftaran Pakan Ternak;
 - j. Izin Pemasukan Obat Hewan;
 - k. Izin Pengeluaran Obat Hewan;

- l. Izin Usaha Obat Hewan;
 - m. Izin Pembangunan Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner di Daerah Provinsi;
 - n. Izin Usaha Distributor Obat Hewan;
 - o. Izin Pemasukan Hewan Peliharaan;
 - p. Izin Pengeluaran Hewan Peliharaan;
12. Pelayanan Bidang Pertanian Sektor Perkebunan
- a. Izin Usaha Perkebunan;
 - b. Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B);
 - c. Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUP-P);
 - d. Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan Untuk Penerbitan Izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUP-B);
 - e. Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Pembangunan Pabrik (IUP-P);
 - f. Rekomendasi Kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi Kalimantan Selatan untuk Penerbitan Izin Usaha Perkebunan (IUP);
 - g. Izin Usaha Produksi Benih Perkebunan dan Persetujuan Diversifikasi Usaha;
13. Pelayanan Bidang Perdagangan
- a. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol Toko Bebas Bea;
 - b. Rekomendasi penerbitan SIUP-MB Bagi Distributor;
 - c. Izin Usaha Perdagangan Bahan Berbahaya Pengecer Terdaftar, Pemeriksaan Sarana Distribusi Bahan Berbahaya, Dan Pengawasan Distribusi, Pengemasan dan Pelabelan Bahan Berbahaya di tingkat Daerah provinsi;

14. Pelayanan Bidang Perindustrian
 - a. Izin Usaha Industri;
 - b. Izin Perluasan Industri;
 - c. Izin Usaha Kawasan Industri;
 - d. Izin Perluasan Kawasan Industri
15. Pelayanan Bidang Koperasi
 - a. Izin Usaha Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi;
 - b. Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas Daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Daerah provinsi;
16. Pelayanan Bidang Pertanahan
 - a. Izin Lokasi Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi;
17. Pelayanan Bidang Kehutanan
 - a. Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Industri Pemanfaatan Hasil Hutan;
 - b. Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUI-PHHK) dengan kapasitas produksi kurang dari 6000m³;
 - c. Izin Perluasan Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IPHHK) dengan Kapasitas kurang dari 6000m³/tahun;
 - d. Izin pindah lokasi, Perubahan dan Penggantian Nama Penanggungjawab Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi kurang dari 6000m³;
 - e. Rekomendasi / Pertimbangan Teknis Pendirian Industri Primer Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas 6000m³/tahun atau lebih;
 - f. Rekomendasi Penerbitan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan;

- g. Izin Pembuatan Koridor;
 - h. Izin Penggunaan Koridor;
 - i. Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan;
 - j. Rekomendasi Perubahan Fungsi Tukar Menukar Kawasan Hutan;
 - k. Rekomendasi Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
 - l. Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemanfaatan Hutan Alam dan Tanaman;
 - m. Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
 - n. Rekomendasi Perpanjangan Izin Pemungutan Hasil Kayu dan Non Kayu;
 - o. Izin Pengesahan IURKT Hutan Produksi pada Hutan Alam dan Hutan Tanaman;
 - p. Izin Tempat Penampungan Kayu Terdaftar Kayu Bulat (TPT KB)
18. Pelayanan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
- a. Penerbitan Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Komoditas Mineral Bukan Logam dan Batuan dalam 1 (satu) daerah Provinsi dan Wilayah Laut Sampai Dengan 12 Mil;
 - b. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 - c. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Komoditas Mineral Logam dan Batubara;
 - d. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 - e. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Komoditas Mineral Logam dan Batubara;
 - f. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Pengolahan dan/atau Pemurnian yang komoditas tambangnya berasal dari 1 (satu) daerah Provinsi yang sama Termasuk Wilayah Laut Sampai Dengan 12 Mil;

- g. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Pengangkutan dan Penjualan yang komoditas tambang-nya berasal dari 1 (satu) daerah Provinsi yang sama Termasuk Wilayah Laut Sampai Dengan 12 Mil;
- h. Izin Pertambangan Rakyat dalam Wilayah Pertambangan Rakyat;
- i. Penerbitan Perubahan Susunan Direksi dan/atau Pemegang Saham pada Pemegang Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi;
- j. Izin Usaha Jasa Pertambangan dalam 1 (satu) Daerah Provinsi dan Wilayah Laut Sampai Dengan 12 Mil(IUJP);
- k. Surat Izin Pengeboran Air Tanah Dalam Daerah Provinsi (SIP)
- l. Surat Izin Penggalian Air Tanah Dalam Daerah Provinsi (SIP) Mata Air;
- m. Surat Izin Penggalian Air Tanah Dalam Daerah Provinsi (SIP) Sumur Gali/Pantek;
- n. Surat Izin Pemakaian dan Pengusahaan Air Tanah Dalam Daerah Provinsi (SIPA);
- o. Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Tanah (SIPPAT);
- p. Surat Izin Juru Bor (SIJB);
- q. Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum (IUPTL);
- r. Izin Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum Sementara;
- s. Izin Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Sendiri/Izin Operasi (IO);
- t. Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
- u. Rekomendasi Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum;
- v. Izin Usaha Niaga Bahan Bakar Nabati (Biofuel) sebagai Bahan Bakar lain dengan Kapasitas Penyediaan Sampai Dengan 10.000 (Sepuluh Ribu) Ton per Tahun.

19. Pelayanan Bidang Lingkungan

- a. Izin Lingkungan;
- b. Izin Pengumpulan Limbah B3 Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.

Kondisi saat ini

No.	JENIS LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	JUMLAH
1.	Izin yang dapat dilakukan secara online	80
2.	Izin yang siap dilakukan secara online	56
JUMLAH		136

Perkembangan penerbitan perizinan dan nonperizinan

	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
<u>JUMLAH PERIZINAN DAN NONPERIZINAN YANG DIKELUARKAN (dalam unit)</u>	<u>1.139</u> Peningkatan:	<u>3.618</u> (217,65%)	<u>3.450</u> (-4,64%)	<u>3.676</u> (6,55%)	<u>2.982</u> (-18,87)	<u>2.464</u> (-17,37)	<u>1790</u> (-27,35)	<u>728</u> (1 semester)
<u>REALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) (dalam rupiah)</u>	<u>50.350.000</u>	<u>264.895.500</u>	<u>261.841.500</u>	<u>505.027.300</u> target: <u>404.000.000</u> Capaian: <u>108,84%</u>	<u>370.663.300</u> target: <u>404.000.000</u> Capaian: <u>91,75%</u>	<u>290.325.100</u> target: <u>404.000.000</u> Capaian: <u>71,86%</u>	<u>82.758.000</u> target: <u>404.000.000</u> Capaian: <u>20,48%</u>	<u>98.375.000</u> target: <u>404.000.000</u> Capaian: <u>24,35%</u>

2019/2020, dengan rincian :

- Bidang Perizinan Ekonomi dan SDA, sebanyak 1.359 buah / 574 buah (1 semester)
- Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial, sebanyak 431 / 154 buah (1 semester)

C. Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sudah ditetapkan berdasarkan PERDA / kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

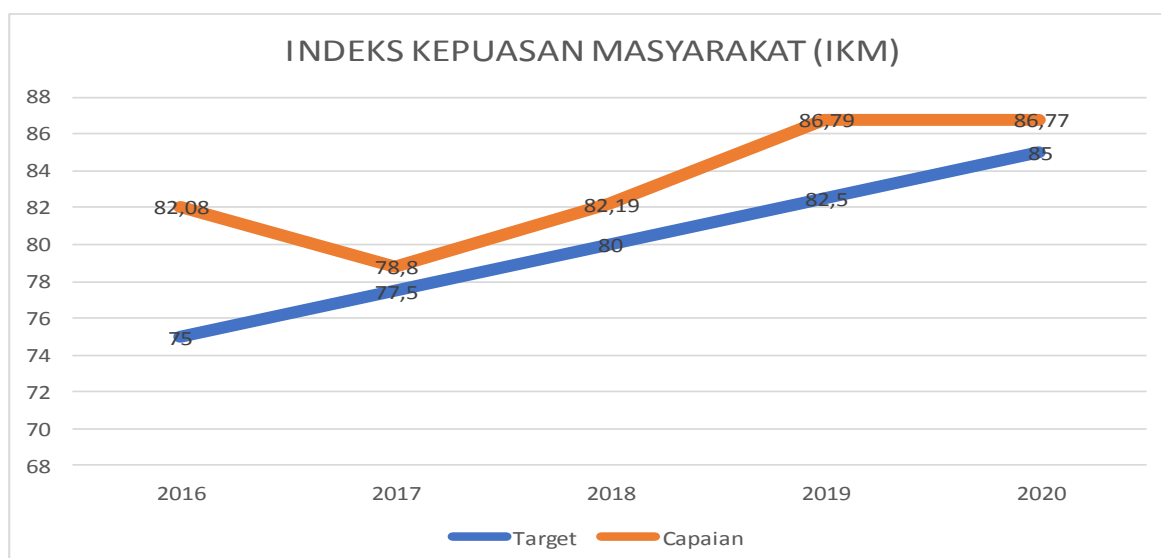
II. LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

No	Indikator Pelayanan	Semester I dan Semester II Januari-Desember 2019	
		NRR Per-Indikator	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	1326	3.25
2	Kemudahan Prosedur	1407	3.45
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	1291	3.16
4	Kewajaran Biaya/Tarif	1443	3.54
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1455	3.57
6	Kompetensi Pelaksanaan/ Kemampuan Petugas	1446	3.54
7	Perilaku Pelaksana	1482	3.63
8	Sarana dan Prasarana	1440	3.53
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	1457	3.57
IKM		*)	3.4714
Nilai Konversi IKM		**)	86.79
Nilai Mutu Pelayanan		“B”	
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2019 sebesar 86,79 dengan predikat Baik. Adapun komponen penilaian tertinggi yakni aspek “Perilaku Pelaksana” sedangkan aspek terendah pada aspek “Ketepatan Waktu Pelayanan”

Perkembangan IKM



Dari kuisisioner yang telah dibagikan, dan kolom (ruang) komentar pada website, serta pelaksanaan Forum Konsultasi Publik didapat kesan, saran, dan masukan terbuka terkait pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagian besar memberikan kesan positif terkait pelayanan yang telah diberikan. Adapun kesan positif dari masyarakat pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 (semester I) dirangkum sebagai berikut :

No.	Isi Saran
1	Tetap dijaga untuk mutu pelayanan
2	Untuk memudahkan pengambilan izin yang sudah selesai sebaiknya diserahkan kepada FO agar lebih cepat pelayanannya
3	Saya Puas Dengan Pelayanannya
4	Good Job. Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
5	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik
6	Mantap
7	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan diperpanjang
8	Semoga lebih maju dan baik selalu
9	Tingkatkan pelayanan
10	Perbanyak senyum untuk FOnya dan terima kasih
11	Selalu tingkatan pelayanan demi kelancaran perusahaan. Sukses selalu
12	Tingkat Profesionalisme pelayanan
13	Diberitahukan retribusi izin apa yang dipunggut
14	Tingkatkan kebersihan front office
16	Petugas FO diperbanyak agar pelayanan lebih cepat
17	Bantuan penjelasan perizinan online agar diberikan dan bisa mempermudah pengurusan perizinan
18	Pelayanan tingkatan dan senyum diperbanyak
19	Petugas penyerahan berkas harus standby
20	Saya Puas Dengan Pelayanannya keep smile
21	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan keramahan
22	Sudah baik pelayanan dan kebersihan pelayanan dijaga terus jangan kotor
23	Mantap
24	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan diperpanjang
25	Semoga lebih maju dan baik selalu
26	Tingkatkan pelayanan
27	Diperbanyak FO nya
28	Selalu tingkatan pelayanan demi kelancaran perusahaan. Sukses selalu
29	Tingkatkan profesionalisme dan kursi tunggu dibanyakin

30	Diberitahukan dan bergilir untuk istirahatnya
31	Perbanyak infomasi layanan perizinan
32	Petugas FO diperbanyak agar pelayanan lebih cepat dan pengambilan perizinan diperjelas
33	Bantuan penjelasan perizinan online agar diberikan dan bisa mempermudah pengurusan perizinan
34	Mantap
35	Penjelasan pengambilan perizinan diberitahukan waktu selesainya
36	Pelayanan ditingkatkan dan senyum diperbanyak
37	Petugas FO di perbanyak agar pelayanan lebih cepat
38	Diberitahukan retribusi izin apa saja yang dipungut
39	Diberitahukan dan bergilir untuk istirahatnya
40	Tingkatkan profesionalisme pelayanan
41	Saya puas dengan pelayanannya keep smile
42	Perbanyak informasi layanan perizinan
43	Diperbanyak FO nya
44	Tingkatkan profesionalisme dan kursi tunggu dibanyakin
45	Perbanyak senyum untuk FO nya dan terimakasih.
46	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan di perpanjang
47	Petugas FO diperbanyak agar pelayanan lebih cepat
48	Lebih di tingkatkan lagi prasarana yang menunjang untuk mengurus izin
49	Selalu tingkatkan pelayanan demi kelancaran perusahaan

Dari tanggapan-tanggapan tersebut terlihat bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Selatan. Aspek yang dinilai bagus oleh masyarakat yakni pada fasilitas dan pelayanan petugas. Kedua hal tersebut mendapat apresiasi dari masyarakat. Sedangkan saran dan masukan oleh masyarakat, yaitu :

No.	TANGGAPAN	TINDAK LANJUT
1	Mudahan kedepannya lebih baik	<ul style="list-style-type: none"> - Selalu berupaya memberikan yang terbaik - Berinovasi - Memberikan kemudahan kepada masyarakat - Akan di optimalisasi pelayanan secara menyeluruh (tahun 2021).
2	Tingkatkan percepatan perizinan	
3	Pelayanan agar ditingkatkan	
4	Supaya lebih ditingkatkan lagi pelayanannya	
5	Lebih ditingkatkan lagi	
6	Lebih baik lagi	
7	Lebih dipertahankan dan ditingkatkan	
8	Lebih ditingkatkan lagi agar menjadi terbaik	
9	Lebih ditingkatkan lagi	
10	Perbanyak senyum untuk FOnya dan terima kasih	

11	Masyarakat kurang mendapatkan informasi tentang persyaratan perizinan sehingga diperlukan sosialisasi terkait persyaratan tersebut	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan secara lengkap dapat dilihat pada website : http://simapan.kalselprov.go.id/simapan/main/jenisperizinan (akan di optimalisasikan informasi terupdate melalui website dan media sosial tahun 2020 TW III). - Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi, baik diadakan dikantor maupun di beberapa tempat di Kabupaten/Kota (akan di sosialisasikan tahun 2021). - Tersedianya brosur-brosur pelayanan perizinan dan nonperizinan (akan di evaluasi dan di update tahun 2021). - Akan di optimalisasikan informasi terupdate melalui website dan media sosial (tahun 2020 TW III).
12	Persyaratan harus cukup jelas dan form dibuat secara baik	
13	Standar pelayanan perlu lebih disosialisasikan saat tatap muka dengan petugas dan ketepatan waktu sudah meningkat perlu lebih konsisten lagi	<ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan telah di publikasikan pada website : dpmptsp.kalselprov.go.id (akan di optimalisasikan tahun 2020 TW III).
14	Macam-macam minuman	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi kulkas yang ada dengan minuman yang lebih beragam (segera ditindaklanjuti).
15	Petugas penyerahan berkas harus standby	<ul style="list-style-type: none"> - Telah diterbitkan Surat Keputusan Gubernur tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan (Sudah dilaksanakan). - Front Officer dan Back Officer mempunyai jobdesk masing-masing dengan pembagian tugas untuk handle beberapa bidang (jenis) perizinan dan nonperizinan (akan di evaluasi kembali tahun 2020 TW III) - Sarana dan Prasarana selalu ditingkatkan (akan di evaluasi kembali tahun 2021).
16	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan keramahan	
17	Sudah baik pelayanan dan kebersihan pelayanan dijaga terus jangan kotor	
18	Lebih ditingkatkan lagi dan jam pelayanan diperpanjang	
19	Selalu tingkatkan pelayanan demi kelancaran perusahaan. Sukses selalu	
20	Tingkatkan profesionalisme dan kursi tunggu dibanyakin	

Beberapa responden menginginkan agar mempertahankan dan meningkatkan prestasi pelayanan terkait percepatan dan kecepatan, koordinasi dan informasi, serta kemudahan berusaha. Kami sangat mengapresiasi tanggapan masyarakat tersebut dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan selalu berupaya memberikan yang terbaik, berinovasi, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat, sesuai dengan moto “Melayani dengan Amanah, Nyaman, Transparan, Akuntabel, dan Profesional (MANTAP)”. Telah ada beberapa inovasi yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

- Pelayanan perizinan secara DRIVE THRU. Hal ini memudahkan masyarakat dalam berusaha dan dapat memacu investasi. Pemohon perizinan hanya menyerahkan 1 (satu) berkas perizinan tanpa harus turun dari kendaraan/transportasi.
- Implementasi pelayanan perizinan tatanan normal baru. Berdasarkan peraturan baru untuk menghadapi pandemi Covid-19, tetap bisa mengurus perizinan yang diperlukan dalam instansi/perusahaan.

Adapun upaya yang telah dilakukan untuk peningkatan pelayanan yaitu :

1. Penyesuaian persyaratan, spesifikasi, dan biaya/tarif yang mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku.
2. Pendelegasian seluruh kewenangan perizinan dan nonperizinan lingkup pemerintah provinsi kepada DPMPSTP Provinsi Kalimantan Selatan sebanyak 19 bidang dan 136 jenis perizinan dan nonperizinan.
3. Penyederhanaan perizinan (pengurangan waktu, syarat, dan prosedur), pengelompokkan prosedural pengurusan perizinan dan nonperizinan menjadi 4 (empat) Standar Operasional Prosedur (SOP):

- a. Pelayanan penerbitan perizinan dan nonperizinan dengan peninjauan lapangan tanpa pertimbangan teknis;
 - b. Pelayanan penerbitan perizinan dan nonperizinan tanpa peninjauan lapangan dengan pertimbangan teknis; dan
 - c. Pelayanan penerbitan perizinan dan nonperizinan tanpa peninjauan lapangan tanpa pertimbangan teknis.
 - d. Pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan dengan peninjauan lapangan dengan pertimbangan teknis
4. Prosedural yang dibuat adalah untuk kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam berurusan. Telah dilakukan pemangkasan proses untuk menciptakan kemudahan berusaha bagi masyarakat.
 5. Konsistensi implementasi maklumat pelayanan yang menyatakan bahwa aparat menyelenggarakan pelayanan yang menyatakan bahwa aparat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik, dan apabila tidak ditepati, siap menerima sanksi yang berlaku.
 6. Reward petugas pelayanan terbaik
 7. Tersedianya Help Desk
 8. Implementasi perizinan secara online dengan Sistem Aplikasi Perizinan Online (SIMAPAN) dan Online Single Submission (OSS)
 9. Digital Signature untuk percepatan dan kemudahan perizinan nonperizinan
 10. Pembentukan Satuan Petugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha Provinsi Kalimantan Selatan serta keaktifan didalamnya.
 11. Implementasi ISO 9001:2015
 12. Implementasi Pelayanan Secara Drive Thru
 13. Implementasi Pelayanan Normal Baru

Saran lain yakni terkait petugas front office. Responden berharap pada front office agar selalu ada petugas yang standby. Hal tersebut telah ditindaklanjuti dengan penjadwalan istirahat dengan bergantian, sehingga petugas front office selalu standby untuk melayani.

Beberapa responden menanggapi terkait persyaratan. Telah rutin ditindaklanjuti setiap tahunnya. Persyaratan secara lengkap dapat dilihat pada website: <http://simapan.kalselprov.go.id/simapan/main/jenisperizinan>. Selain itu juga telah dilaksanakan kegiatan sosialisasi, baik diadakan dikantor maupun di beberapa tempat di Kabupaten/Kota, serta tersedianya brosur-brosur pelayanan perizinan dan nonperizinan. Terkait Standar Pelayanan juga telah dipublikasikan pada website: dpmptsp.kalselprov.go.id.

Ada responden yang memberikan saran terkait fasilitas, yakni ketersediaan minuman gratis yang beragam. Telah ditindaklanjuti dengan mengisi kulkas yang ada dengan minuman yang lebih beragam.

Semua saran dan masukan telah ditindaklanjuti. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan peningkatan kepuasan masyarakat, dimana sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

III. PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2019 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 86,79 dengan predikat “BAIK”. Dengan berlandaskan kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan berbagai upaya dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan, oleh karena itu Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dapat meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah, penyelenggaraan PTSP Daerah juga mewujudkan layanan cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Mempertahankan nilai yang sudah ada dan terus berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan, meskipun secara umum pelayanan yang diberikan sudah memasuki kategori “BAIK”, bukan berarti kepuasan dalam memberikan pelayanan sudah dirasa maksimal dan terlenu dengan nilai yang ada. Mempertahankan suatu hasil bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu berinovasi dengan memberikan yang mudah dan terbaik merupakan hal utama yang harus dilakukan demi meningkatnya mutu kinerja petugas pelayanan dan hal yang lebih utama lagi adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Upaya-upaya perbaikan tersebut dalam rangka mewujudkan pelayanan yang “Melayani dengan Amanah, Nyaman, Transparan, Akuntabel, dan Profesional (MANTAP)”.