

**Proposal "SI SUKA MELI" DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BALANGAN**

1. Ringkasan

Pemerintah berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam penduduk untuk hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan ketentuan pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mewujudkan sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari konsistensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan secara periodik melalui survei kepuasan masyarakat secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan ingin mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pengukuran ini diharapkan Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan suatu langkah yang sangat tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat ukur untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

2. Ide Inovatif

Latar Belakang.

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* (pemerintahan yang baik) dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi suatu keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Sebelum adanya Inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Online (Si Suka Meli Online) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan masih melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara manual yang harus diisi oleh si pemohon izin di tempat pelayanan secara tatap muka dengan menggunakan unsur survei yang telah ditentukan oleh Kementerian PAN RB.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari inovasi Si Suka Meli ini adalah untuk sebagai berikut :

- a. Untuk mewujudkan tingkat kinerja Unit pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Untuk menumbuhkan kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Gagasan dari inovasi untuk memberikan pelayanan yang prima atau maksimal kepada masyarakat melalui sistem informasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh penyelenggara pelayanan dari yang sebelumnya masih bersifat manual/konvensional menjadi online/aplikasi yang dapat diakses seluruh masyarakat dimanapun berada kelompok yang mendapatkan manfaat atau menjadi target inovasi.

Adapun manfaat dari inovasi ini adalah sebagai berikut :

- Masyarakat manfaat dari n panti asuhan, Pengumpulan uang dan barang.
- Untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan;
- Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya perlu dilakukan;
- Mengetahui Indeks Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan;
- Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

Kesesuaian Dengan Kategori

Ide utama program inovasi ini adalah dengan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga waktu pelayanan akan menjadi, cepat, efektif dan efisien.

Sisi Kebaruan Atau Nilai Tambah Inovasi

proses Survei Kepuasan Masyarakat secara elektronik/online ini sangat banyak membantu untuk percepatan proses pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. Disamping itu pula, dengan perizinan secara online ini intensitas tatap muka dengan pemohon izin akan sedikit berkurang karena permohonan izin bisa dilakukan secara online atau tidak perlu mendatangi kantor perizinan setempat, sehingga dapat menghindari dari praktek-praktek yang berbau gratifikasi atau fungli.

3. Signifikansi

Inovasi Pelayanan Publik ini memberikan dampak yang sangat baik kepada unit penyelenggara pelayanan publik khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan karena dengan survei online ini dapat dikembangkan oleh penyelenggara pelayanan publik dari yang sebelumnya masih bersifat manual/kompensional menjadi sistem informasi online dan digital yang dapat di akses oleh seluruh lapisan masyarakat maupun pelaku usaha dimanapun berada selama masih tersedia akses internet. Hasil dari Inovasi ini juga dapat digunakan sebagai bahan

penetapan kebijakan yang perlu diambil yang upaya yang perlu dilakukan dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dirilis oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan sejak dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat sejak tahun 2013.

NO	Tahun	Hasil Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	2013	80,28	B	Sangat Baik
2.	2014	80,27	B	Sangat Baik
3.	2015	82,69	A	Sangat Baik
4.	2016	86,77	A	Sangat Baik
5.	2017	83,23	A	Sangat Baik
6.	2018	85,13	A	Sangat Baik
7.	2019	93,85	A	Sangat Baik
8.	2020	88,50	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas dapat kita lihat persentase kabaikan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan walaupun untuk hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2019 dan 2020 ada mengalami penurunan namun untuk Mutu Pelayanan mendapatkan nilai yang sempurna yaitu A dan Kinerja Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangat baik.

4. Kontribusi Terhadap Capaian TPB

Untuk mencapai target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) DPMPTSP kab Balangan memiliki Roadmap RB, untuk peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di bidang pelayanan Perizinan berusaha dan non berusaha yang mendukung peningkatan nilai investasi dan pertambahan serapa jumlah tenaga kerja di Kabupaten Balangan. disamping itu juga Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan juga memiliki Roadmap RB berdasarab Perbup Nomor 104 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Balangan Nomor 83 Tahun 2020 tentang Roadmap RB pemerintah Kabupaten Balangan Tahun 2020 – 2024 melalui area perubahan dalam hal peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan kegiatan : Penerapan standar pelayanan melalui memaklumkan standar pelayanan, perbaikan SOP, dan reuiu standar pelayanan, Melaksanakan Budaya pelayanan prima (sosialisasi/ pelatihan, memperoleh akses layanan, pemberlakuan sanksi dan reward kepada peleksana pelayanan, perencanaan MPP dan peningkatan inovasi pelayanan, meningkatkan pengelolaan pengaduan, melaksanakan survey Kepuasan Masyarakat, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi dalam pelayanan, melaksanakan monitoring evaluasi dan kinerja pelaporan pelayanan publik serta melaksanakan Inovasi daerah.

Terhadap TPB di bidang pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Balangan Menerima penghargaan Zona Hijau pemenuhan sangat tinggi Standar Pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia dengan Nilai 81,07 pada tahun 2019. DPMPTSP Kabupaten Balangan juga menerima penghargaan sebagai peringkat 4 Nasional penilaian kinerja PTSP dan PPB dari Kementerian Investasi/BKPM Tahun 2021 dan juga Nilai Survey kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Balangan Tahun 2020 dengan Nilai 88,50, Dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan sangat baik.

5. Adaptabilitas

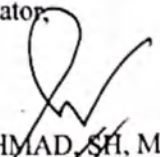
Sumber daya manusia yang terlibat dalam penerapan aplikasi Si Suka Meli ini adalah Customer Service, Font Office, Back Office, Kepala Bidang Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan, Kepala Seksi Bidang Pengaduan dan Informasi Pelayanan , Kepala Bidang Perizinan dan non perizinan, serta Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dan juga masyarakat maupun pelaku usaha yang menerima pelayanan.

6. Kolaborasi Pemangku Kepentingan

Dalam proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Koordinasi dilakukan dengan SKPD teknis terkait dan mengikuti pelatihan dan bimtek bersama yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan maupun yang dilaksanakan oleh oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai koordinator serta Bimtek yang dilaksanakan oleh Kementerian PAN RB Sehingga kolaborasi tersebut memudahkan dalam proses terselenggaranya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.

Paringin, 22 Maret 2021

Inovator,



AKHMAD, SH, MM

NIP. 19790922 200904 1 001