

**BerAKHLAK HARATI**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# LAPORAN KINERJA PTSP

TRIWULAN II TAHUN 2024

JALAN MT. HARYONO NO. 89 – SAMPIT  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

☎(0531) 32318

✉ [dpmp tsp@kotimkab.go.id](mailto:dpmp tsp@kotimkab.go.id)

🌐 <https://dpmp tsp.kotimkab.go.id>

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Triwulan II (Dua) Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur dapat terlaksana dengan baik. Laporan ini disusun mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah berkewajiban membuat laporan pelaksanaan penyelenggaraan administrasi pelayanan perizinan secara tertulis setiap 3 (tiga) bulan kepada Gubernur Kalimantan Tengah.

Laporan Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Triwulan II (Dua) Tahun 2024 DPMPTSP Kabupaten Kotawaringin Timur ini memberikan gambaran tentang kinerja yang dicapai dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat selama Triwulan II (Dua) Tahun 2024, yang meliputi : rekapitulasi perizinan berusaha dan non perizinan, rencana dan realisasi investasi, layanan pengaduan, layanan informasi, layanan survei kepuasan masyarakat, pendataan jenis dan jumlah perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur.

Demikian laporan kinerja ini dibuat, semoga dapat memberikan informasi dan sebagai bahan evaluasi dimasa yang akan datang.

DPMPTSP Kab. Kotawaringin Timur  
Kepala Dinas,



**DIANA SETIAWAN, SE.,M.AP**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19750604 199603 1 002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Landasan Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....	4
2.1 Rekapitulasi Perizinan Berusaha dan Non Perizinan.....	4
2.2 Rencana dan Realisasi Investasi.....	14
2.3 Layanan Pengaduan.....	15
2.4 Layanan Informasi.....	17
2.5 Layanan Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
III. EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP).....	24
3.1 DPMPTSP Kabupaten Kotawaringin Timur.....	24
IV. PENUTUP.....	25
4.1 Kesimpulan.....	25
4.2 Saran.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Non Perizinan Non OSS.....	4
Tabel 2. Laporan Penerbitan Perizinan Melalui MPP Digital .....	12
Tabel 3. Rekapitulasi pengaduan melalui offline DPMPTSP Kotawaringin Timur .....	16
Tabel 4. Permintaan Data dari OPD Teknis Triwulan II (Dua) 2024.....	17
Tabel 5. Permintaan Data dari Non OPD Teknis Triwulan II (Dua) 2024.....	18
Tabel 6. Hasil Survey dan Nilai Per Unsur Pelayanan .....	22
Tabel 7. Evaluasi kinerja DMPTSP Kabupaten Kotawaringin Timur .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Laporan Penerbitan Perizinan Melalui MPP Digital .....	13
Gambar 2. Realisasi Investasi Triwulan II (Dua) Tahun 2024 .....	14

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja disusun dalam rangka meningkatkan iklim investasi yang kondusif dan atraktif bagi investor, meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia, meningkatkan kepastian hukum dan mendorong minat Tenaga Kerja Asing (TKA) untuk bekerja di Indonesia yang dapat mendorong alih keahlian dan pengetahuan bagi kualitas SDM Indonesia.

Terdapat 79 undang-undang yang direvisi sekaligus menjadi 1 undang-undang Cipta Kerja yang mengatur 18 Sektor Usaha, dan telah terbit 47 Peraturan Pemerintah dan 4 Peraturan Presiden sebagai peraturan pelaksana. Undang-Undang Cipta Kerja terbagi menjadi 11 klaster yaitu Peningkatan Ekosistem Investasi dan Kegiatan Usaha, Perizinan Berusaha, Ketenagakerjaan, Dukungan Koperasi dan UMKM, Dukungan Riset dan Inovasi, Pengadaan Lahan, Kawasan Ekonomi, Kemudahan Berusaha, Investasi Pemerintah Pusat dan Percepatan Program Strategis nasional (PSN), Administrasi Pemerintah, dan Pengenaan Sanksi.

Dalam rangka mendukung penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah, maka Pemerintah melakukan berbagai upaya dalam menerapkan Undang-Undang Cipta Kerja antara lain : Mensosialisasikan UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja kepada Pemerintah Daerah, Menyusun dan mensosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, Menyusun dan Mensosialisasikan Permendagri tentang Nomenklatur dan Penyelenggaraan DPMPTSP Daerah dan Melakukan Pembinaan dan Pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah.

Pemerintah Daerah mempunyai tugas dan fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, salah satunya pelayanan perizinan berusaha maupun non perizinan yang diselenggarakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam melakukan pelayanan publik perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat dimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya perubahan-perubahan yang diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat hasil survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang mana pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan di atur dalam Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur dan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Kabupaten Kotawaringin Timur.

Sesuai Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 43 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan di bidang Penanaman Modal dan Perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Dengan demikian, perangkat daerah yang melaksanakan penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Kotawaringin Timur melekat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Timur.

## **1.2 Landasan Hukum**

Landasan hukum penyusunan Laporan Kinerja PTSP Triwulan II (Dua) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
- e. Peraturan Pemerintahan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi Dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur;
- h. Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 31 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan

Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur;

- i. Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Kabupaten Kotawaringin Timur.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **a. Maksud**

Maksud dari penyusunan Laporan Kinerja PTSP Triwulan II (Dua) adalah untuk memberikan informasi data dokumen perizinan berusaha dan non perizinan yang telah diterima, di proses dan ditandatangani dalam upaya peningkatan kinerja (performance improvement) baik dalam bentuk regulasi, distribusi dan alokasi sumberdaya yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur sekaligus sarana pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur.

#### **b. Tujuan**

Tujuan penyusunan Laporan Kinerja PTSP Triwulan II (Dua) adalah untuk menyampaikan data dokumen perizinan berusaha dan non perizinan yang telah dikeluarkan mengevaluasi pencapaian kinerja kegiatan dan sasaran (rencana kerja). Dari evaluasi yang dilakukan kemudian dirumuskan untuk menjadi masukan dalam menetapkan kebijakan dan strategi yang akan datang sehingga meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur.

## II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

### 2.1 Rekapitulasi Perizinan Berusaha dan Non Perizinan.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Pasal 33 Ayat 4 (empat) dan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur, Sesuai **Pasal 9 huruf f** yang menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur **berkewajiban membuat laporan pelaksanaan penyelenggaraan administrasi pelayanan perizinan secara tertulis setiap 3 (tiga) bulan kepada Gubernur melalui Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Tengah.**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini disampaikan Laporan Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur pada Triwulan II (Dua) Tahun 2024 sebagai berikut :

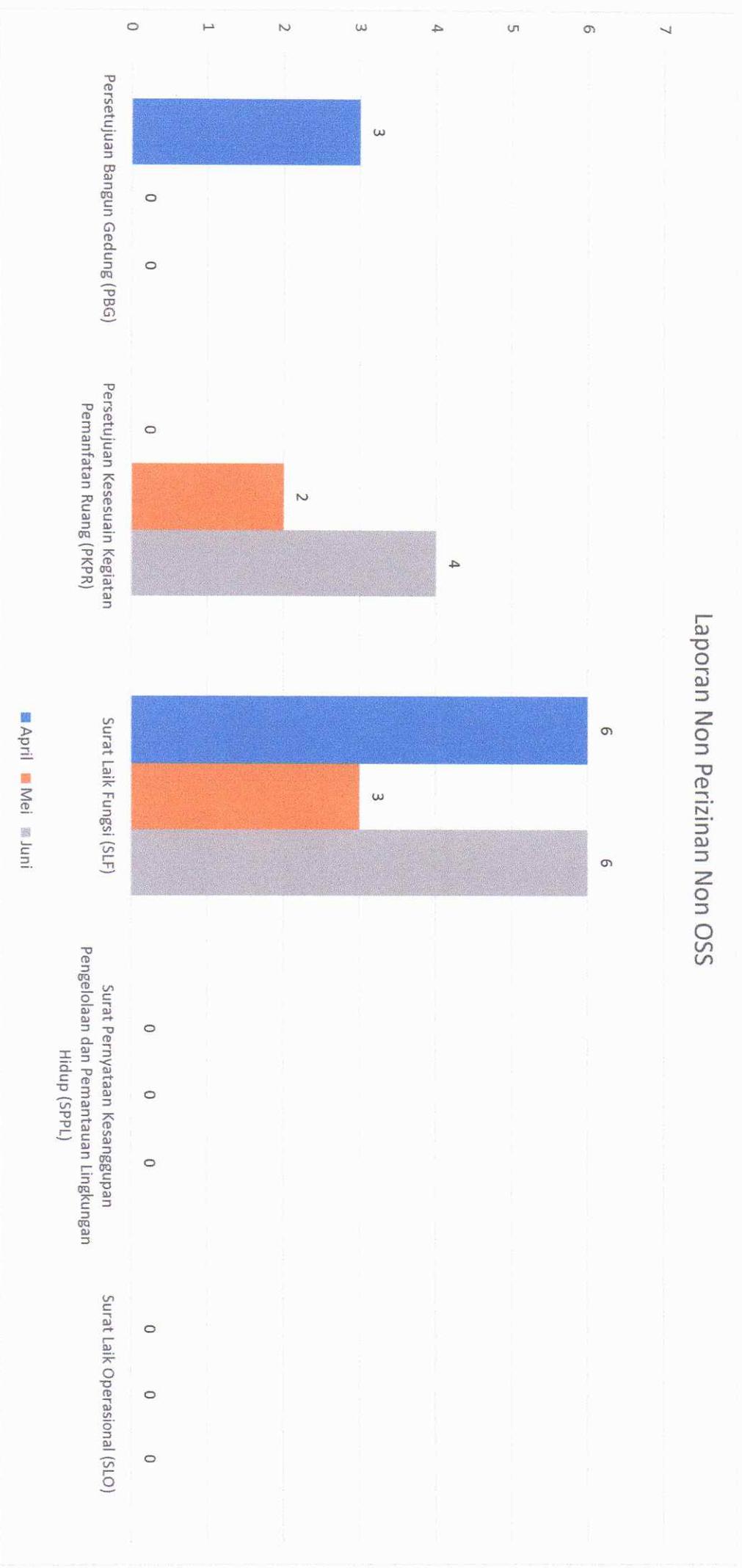
#### A. Rekap Laporan Non Perizinan Non OSS

Melalui Sistem Manual Periode 1 April s.d 30 Juni 2024

No	Jenis Izin	Bulan			Jumlah
		April	Mei	Juni	
1	Persetujuan Bangun Gedung (PBG)	3	0	0	3
2	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfatan Ruang (PKKPR)	0	2	4	6
3	Surat Laik Fungsi (SLF)	6	2	6	14
4	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	0	0	0	0
5	Surat Laik Operasional (SLO)	0	0	0	0
Jumlah					23

Tabel 1. Laporan Non Perizinan Non OSS

## Laporan Non Perizinan Non OSS



Gambar 1. Diagram Laporan Non Perizinan Non OSS

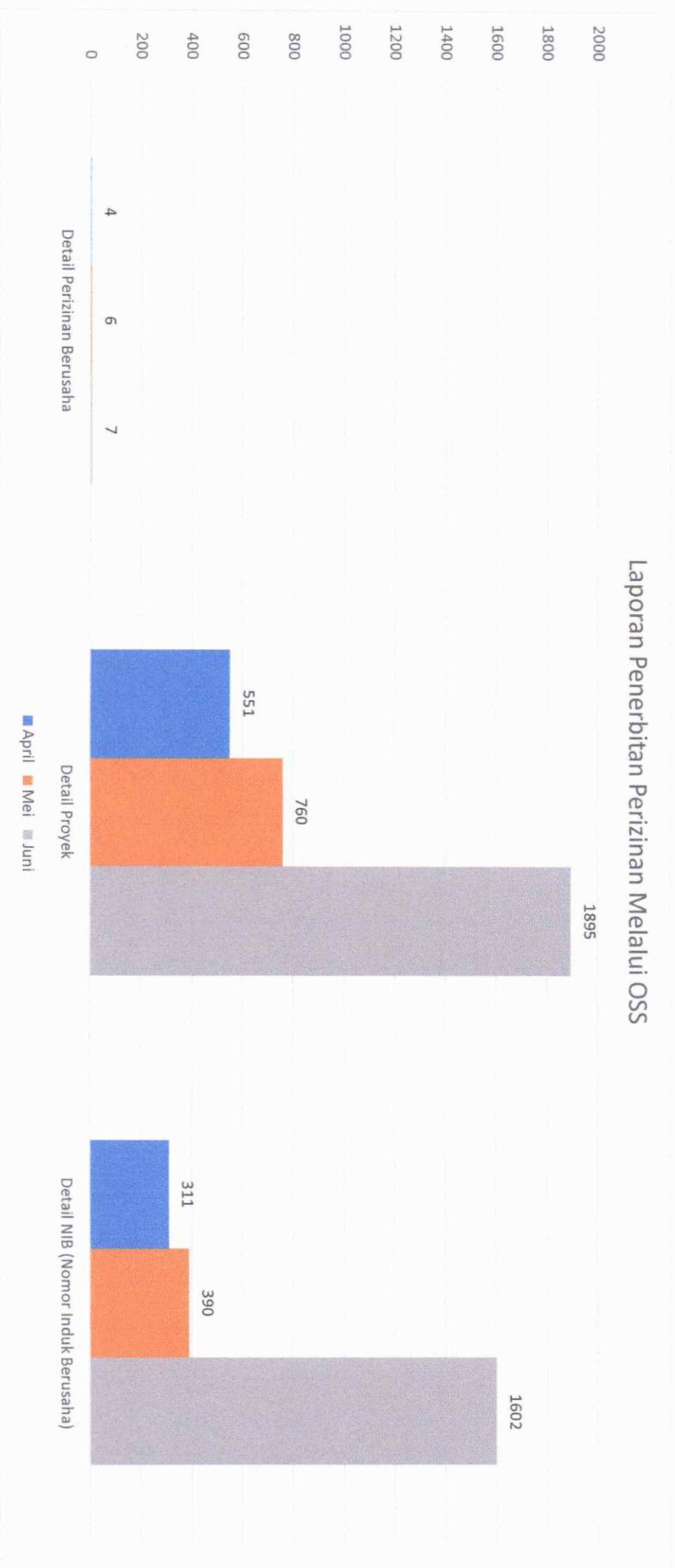
## B. Rekap Laporan Penerbitan Perizinan Melalui OSS

Melalui Sistem OSS-RBA Periode 1 April s.d 30 Juni 2024

No	Jenis Izin	Bulan			Jumlah
		April	Mei	Juni	
1	Detail Perizinan Berusaha	4	6	7	17
2	Detail Proyek	551	760	1895	3206
3	Detail NIB (Nomor Induk Berusaha)	311	390	1602	2303
Jumlah					5526

*Tabel 2. Laporan Penerbitan Perizinan Melalui OSS*

## Laporan Penerbitan Perizinan Melalui OSS



Gambar 2. Diagram Laporan Penerbitan Perizinan Melalui OSS

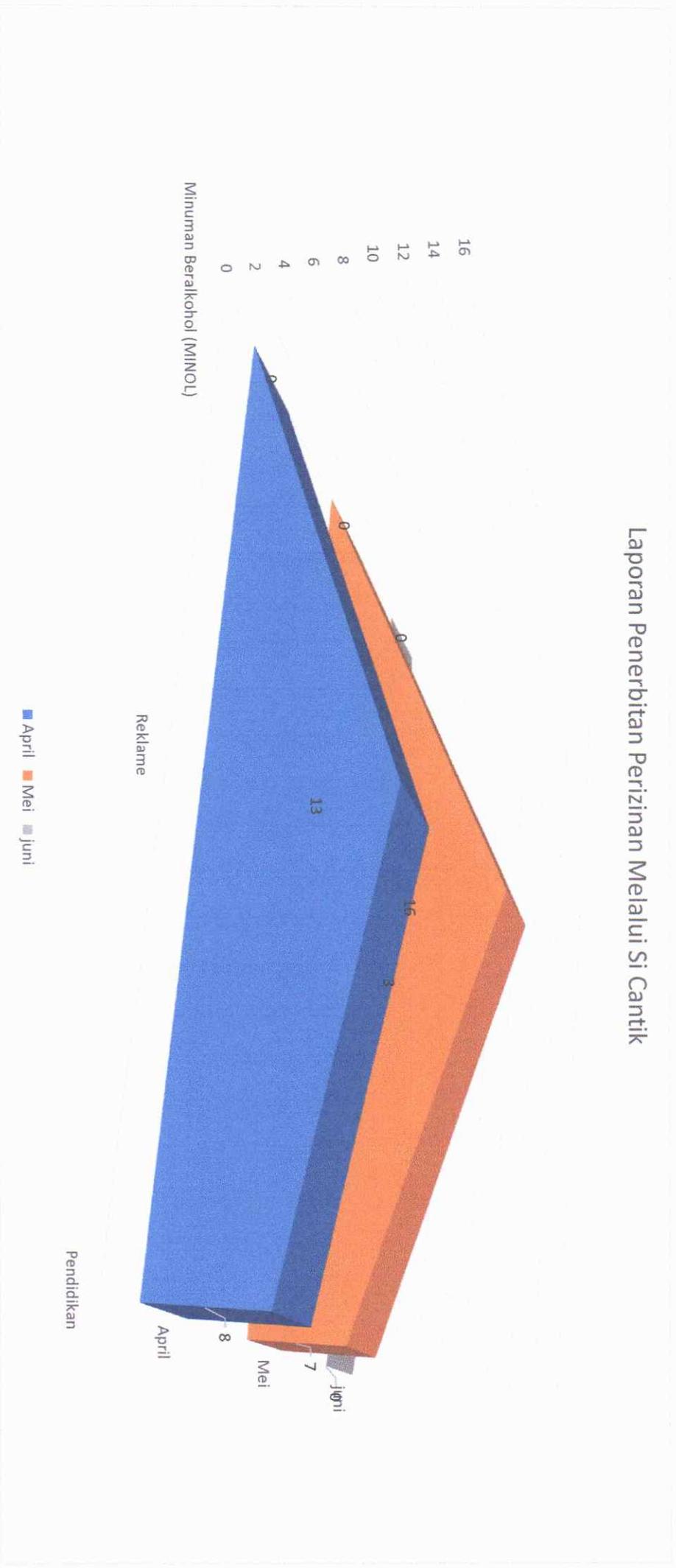
C. Rekap Laporan Penerbitan Perizinan Melalui SiCantik

Melalui Sistem OSS-RBA Periode 1 April s.d 30 Juni 2024

No	Jenis Izin	Bulan			Jumlah
		April	Mei	Juni	
1	Minuman Beralkohol (MINOL)	0	0	0	0
2	Reklame	13	16	3	32
3	Pendidikan	8	7	0	15
Jumlah					47

*Tabel 3. Laporan Penerbitan Perizinan Melalui Si Cantik*

### Laporan Penerbitan Perizinan Melalui Si Cantik



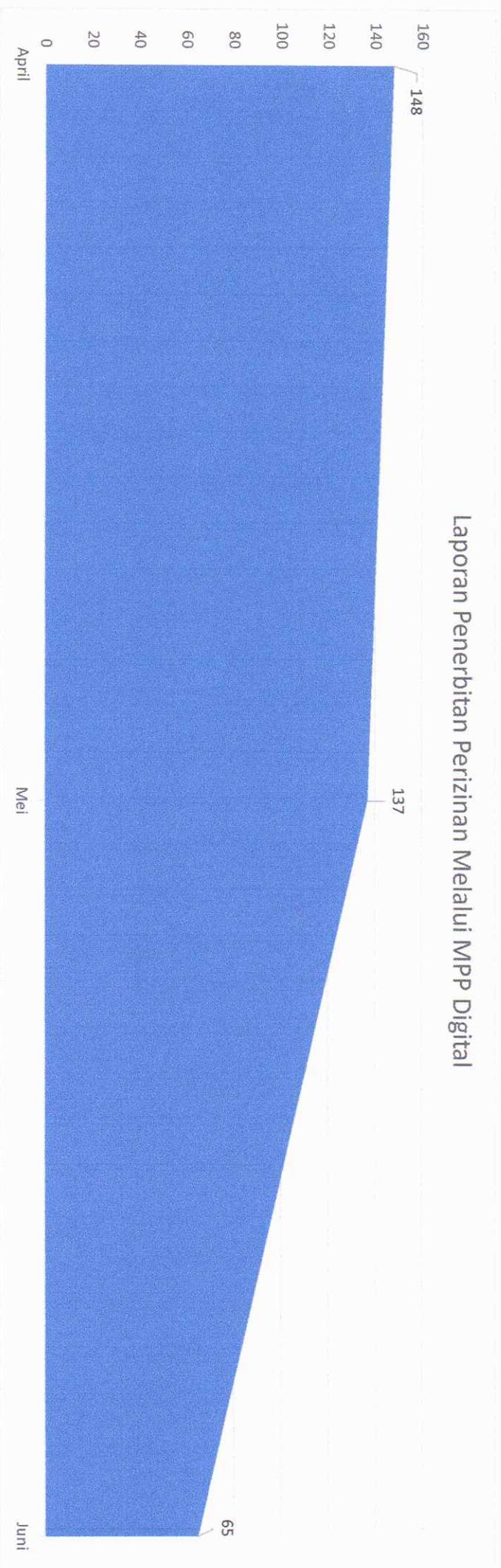
Gambar 3. Diagram Laporan Penerbitan Perizinan Melalui Si Cantik

D. Rekap Laporan Penerbitan Perizinan Melalui MPP Digital

Melalui Sistem OSS-RBA Periode 1 April s.d 30 Juni 2024

No	Jenis Izin	Bulan			Jumlah
		April	Mei	Juni	
1	Izin kesehatan	148	137	65	350
Jumlah					350

*Tabel 2. Laporan Penerbitan Perizinan Melalui MPP Digital*



Gambar 1. Diagram Laporan Penerbitan Perizinan Melalui MPP Digital

## 2.2 Rencana dan Realisasi Investasi

Realisasi Investasi Triwulan II (Satu) Tahun 2024 Berdasarkan data pada *website* atau portal NSWI

### A. Realisasi Investasi PMDN Per Sektor Triwulan I (Satu) 2024

Kabupaten / Kota	Tambahan Investasi (Dalam Rp. Juta)	Proyek	TKI	TKA
<b>Kabupaten Kotawaringin Timur</b>	<b>576.145,90</b>		<b>676</b>	<b>0</b>
<b>Sektor Primer</b>	<b>103.249,80</b>	39	<b>548</b>	<b>0</b>
Kehutanan	4	0,00	0	0
Pertambangan	11	9.460,20	69	0
Tanaman Pangan, Perkebunan, dan Peternakan	24	93.789,60	479	0
<b>Sektor Sekunder</b>	<b>27</b>	<b>446.051,10</b>	<b>90</b>	<b>0</b>
Industri Kayu	2	0,00	0	0
Industri Kimia Dan Farmasi	4	0,00	0	0
Industri Makanan	20	446.051,10	90	0
Industri Mineral Non Logam	1	0,00	0	0
<b>Sektor Tersier</b>	<b>214</b>	<b>26.845,00</b>	<b>38</b>	<b>0</b>
Hotel dan Restoran	5	9,50	0	0
Jasa Lainnya	17	2.997,20	7	0
Konstruksi	48	658,80	0	0
Listrik, Gas dan Air	3	6.422,70	0	0
Perdagangan dan Reparasi	115	16.657,20	31	0
Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran	2	1,50	0	0
Transportasi, Gudang dan Telekomunikasi	24	98,10	0	0

Gambar 2. Realisasi Investasi Triwulan I (Satu) Tahun 2024

### B. Realisasi Investasi PMA Per Sektor Triwulan I (Satu) 2024

Kabupaten/Kota	Tambahan Investasi (Dalam US\$. Ribu)	Tambahan Investasi (Dalam Rp. Juta)	Proyek	TKI	TKA
<b>Kabupaten Kotawaringin Timur</b>	<b>88</b>	<b>20.908,70</b>	<b>313.630,50</b>	<b>541</b>	<b>3</b>
<b>Sektor Primer</b>	<b>28</b>	<b>12.172,70</b>	<b>182.590,50</b>	<b>491</b>	<b>0</b>
Pertambangan	1	0,00	0,00	0	0
Tanaman Pangan, Perkebunan, dan Peternakan	27	12.172,70	182.590,50	491	0
<b>Sektor Sekunder</b>	<b>30</b>	<b>8.639,30</b>	<b>129.589,50</b>	<b>32</b>	<b>3</b>
Industri Karet dan Plastik	1	47,90	718,50	0	0
industri Kayu	1	7,00	105,00	8	3
Industri Kimia dan Farmasi	4	1.200,00	18.000,00	0	0
Industri Makanan	24	7.384,40	110.766,00	24	0
<b>Sektor Tersier</b>	<b>30</b>	<b>96,70</b>	<b>1.450,50</b>	<b>18</b>	<b>0</b>
Jasa Lainnya	6	43,50	652,50	18	0
Perdagangan dan Reparasi	7	44,60	669,00	0	0
Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran	1	8,10	121,50	0	0
Transportasi, Gudang dan Telekomunikasi	16	0,50	7,50	0	0

Keterangan:

Data menggunakan data realisasi investasi triwulan I (Satu) Karena data triwulan II (dua) belum release dari BKPM Pusat

## 2.3 Layanan Pengaduan

### REKAPITULASI LAPORAN LAYANAN PENGADUAN BULAN APRIL – JUNI TAHUN 2024

No	Identitas Pemohon/Pelapor		Tgl/Waktu/ Pengaduan	Materi Konsultasi/ Pengaduan	Penyelesaian/ Tindak Lanjut	STATUS
	Nama Pelaku Usaha Perorangan/non perorangan	Nama Pemohon/Pelapor				
1.	Yayasan Pendidikan Islam Almadaniyah Samudra dan Notaris	Ahmad Marbawi Joni, SH	Rabu, 24-01-2024 09.00 wib	<p>Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tanggal 22-09-2024, ketua Yayasan Pendidikan Islam Almadaniyah Samuda dihubungi Ibu Maryami, Bidang dalak menyatakan siapa yang salah input, padahal pelaku usaha merasa belum pernah menginput data Yayasan pada sistem OSS</li> <li>Pengawas tidak koodinasi dengan operator PTSP dan langsung turun ke lapangan, akhirnya timbul permasalahan</li> </ol>	<p>Hasil Informasi dari bidang pengawasan dan pelaku usaha :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informasi dari bidang pengawasan bahwa badan usaha sudah terdaftar pada sistem OSS dan termasuk dalam daftar pengawasan karena pelaku usaha merasa tidak pernah melakukan permohonan perizinan berusaha melalui OSS sehingga tidak bisa akses email terdaftar maka disarankan oleh bidang pengawasan untuk penggantian email mandiri dengan dibantu pihak ptsp yang telah direkomendasikan oleh bidang pengawasan;</li> <li>Informasi dari pelaku usaha setelah berhasil dari pelaku usaha setelah berhasil melakukan perubahan data badan usaha muncuil kendala data pengurus tidak sesuai dengan AHU dan bidang usaha yang dimohonkan tidak sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan sehingga disarankan untuk perubahan akta notaris;</li> <li>Informasi dari notaris bahwa sistem AHU sudah memberikan perubahan akta terbaru yaitu akta perubahan pertanggal 19-01-2021, sehingga tidak diperlukan perubahan akta.</li> </ol> <p>TINDAK LANJUT PENYELESAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pelacakan badan usaha atas nama Yayasan Pendidikan Islam Almadaniyah Samuda dan sudah terdaftar pada sistem OSS pertanggal 21-10-2021;</li> <li>Hasil pelacakan badan usaha tersebut sudah migrasi hak akses namun belum migrasi data bidang usaha (Lampiran NIB Kosong), Identitas data badan usaha sudah sesuai kecuali email badan usaha, data dasar pembentukan badan usaha sesuai, data pengurus, data maksud dan tujuan badan usaha belum sesuai masih menggunakan data lama (yang menjadi kendala sebelumnya), bisa disesuaikan dengan cara menghapus data lama tersebut menjadi data baru karena pada sistem OSS untuk perubahan badan usaha khususnya badan</li> </ol>	Masih menunggu tindak lanjut pelaku usaha untuk menyampaikan SPT tahunan badan usaha

2.	Pengusaha Walet	PES Indonesia	Jumat, 19 April 2024, 08:03	Pengaduan: Tentang pengawasan atau pemantauan sound sistem Gedung walet, suaranya, volumenya, waktunya dan izin usahanya	<p>hukum berupa Yayasan, sistem OSS belum bisa menarik data badan usaha dari sistem AHU namun masih bersifat perekaman data artinya semua perubahan data badan usaha bisa ditambahkan diubah, dihapus secara manual/mandiri</p> <p>Layanan Tim pengaduan melakukan asistensi perubahan badan usaha dan menyesuaikan data badan usaha sesuai dengan adata akta oerubahan, perubahan data badan usaha bisa dilakukan namun belum berhasil disimpan karena muncul notifikasi bahwa badan usaha tersebut belum menyampaikan SPT tahunan dan kami merekomendasikan kepada pelaku usaha untuk menyampaikan SPT tahunan terlebih dahulu untuk kelanjutan proses permohonan izin berusahanya.</p> <p>Melakukan rapat Bersama teknis OPD terkait dalam rangka penyelesaian permasalahan aduan tersebut</p>	Masih dalam Proses

Tabel 3. Rekapitulasi pengaduan melalui offline DPMPTSP Kotawaringin Timur

## 2.4 Layanan Informasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur memberikan layanan informasi kepada publik salah satunya dengan menindaklanjuti surat masuk terkait permintaan data yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur. Surat balasan tersebut memuat laporan dan rincian data Perizinan dan Non Perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur sesuai dengan kewenangan.

Berikut rekap permintaan data yang telah di proses Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur.

### A. Permintaan Data dari OPD Teknis Triwulan II (Dua) Periode 1 April - 30 Juni 2024

No	Surat Masuk Permintaan Data ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur		
	Nama Pengirim, No. Surat & Tanggal	Hal	Balasan Surat ke Tujuan (No.Surat & Tgl)
1	Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kotim	Data izin Tanda Daftat Gudang (TDG) dan toko swalayan/toko modern	Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kotim
2	Kepala Dinas Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Kab. Kotim	Permintaan data SPBU Kab. Kotawaringin Timur	Kepala Dinas Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Kab. Kotim 234/DPMPTSP/PIPM/IV/2024 6 Mei 2024
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kotim	Data laporan semester dan data balikan pemanfaatan data kependudukan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kotim 284/DPMPTSP/PIPM/VI/2024 7 Juni 2024
4	Sekretaris Daerah Kotawaringin Timur	Data izin sawit, data pabrik kelapa sawit dan data kebun sawit mandiri (data berasal dari OSS-RBA)	Sekretaris Daerah Kotawaringin Timur 282/DPMPTSP/PM/VI/2024 7 Juni 2024

Tabel 4. Permintaan Data dari OPD Teknis Triwulan II (Dua) 2024

### B. Permintaan Data dari Non OPD Teknis.

#### Permintaan Data dari Non OPD Teknis Triwulan II (Dua) Periode 1 April - 30 Juni 2024

No	Surat Masuk Permintaan Data ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur		
	Nama Pengirim, No. Surat & Tanggal	Hal	Balasan Surat ke Tujuan (No.Surat & Tgl)
1	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sampit	Permintaan data instansi, lembaga, asosiasi dan pihak lainnya (ILAP) Kab. Kotim tahun 2024	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sampit 178/DPMPTSP/PIPM/IV/2024 17 April 2024
2	Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pratama A Sampit	Data Pemberi Kerja Badan Usaha Tahun 2023	Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pratama A Sampit 250/DPMPTSP/PM/V/2024

3	Kepala BPJS Kesehatan Cabang Sampit	Data Pemberi Kerja Badan Usaha Tahun 2023	Kepala BPJS Kesehatan Cabang Sampit 250/DPMPTSP/PM/V/2024
---	-------------------------------------	---	--

Tabel 5. Permintaan Data dari Non OPD Teknis Triwulan II (Dua) 2024

## 2.5 Layanan Survei Kepuasan Masyarakat

### A. Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden

Pada pelaksanaannya Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode pemberian dan pengisian kuisioner pada website [dpmptsp.kotimkab.go.id](http://dpmptsp.kotimkab.go.id). Kuisioner yang diberikan berisikan informasi responden dan unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan yang diberikan.

Responden merupakan pemohon atau pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur. Adapun jangka waktu pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II (Dua) ini adalah sejak tanggal 1 April 2024 hingga 30 Juni 2024.

Adapun variable dasar dalam Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri dari 9 (Sembilan) unsur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sehingga dari 9 (Sembilan) unsur tadi didapati hasil variable Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Triwulan II (Dua) Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	1	3	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	3	4	3	4	3	4	1
3	3	3	3	4	3	4	4	3	1
4	3	3	3	4	4	3	4	4	1
5	3	3	3	4	4	3	3	4	3
6	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	3	3	4	4	3	3	4	2	1
8	3	3	4	4	3	3	3	4	3
9	3	4	3	4	3	3	4	3	1
10	3	3	4	4	3	4	3	3	3
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	3	3	4	4	3	3	4	3
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3
15	4	3	3	4	3	3	3	2	3
16	4	3	3	4	3	3	3	2	3
17	3	3	2	4	3	3	3	2	3
18	3	3	3	4	3	3	3	2	3
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	3	3	3	4	2	3	3	2	2
21	3	3	2	4	2	3	3	3	3
22	3	3	2	4	3	3	3	2	2
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	2	3	4	3	3	3	2	2
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	4	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	2	4	2	3	3	2	1
29	3	3	3	4	3	3	3	4	1
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	2	4	3	3	3	2	1
32	3	2	2	4	3	2	3	2	3
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	3	2	2	4	3	3	3	2	1
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	2	4	2	3	3	2	1
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	1

39	3	3	3	4	3	3	3	3	1
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	3	2	4	3	3	3	2	1
42	1	3	3	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	2	4	3	3	3	2	1
45	4	4	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	2	4	3	3	3	3	1
47	3	3	3	4	3	3	3	2	3
48	4	4	2	4	3	3	3	3	4
49	2	2	2	4	3	3	3	2	1
50	4	4	2	4	2	3	3	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	1
52	3	2	2	4	2	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	1
54	3	3	3	4	3	3	3	4	1
55	3	3	2	4	3	3	3	3	1
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	2	4	3	3	3	2	1
59	3	3	2	4	3	3	3	2	1
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	1
62	3	3	3	4	3	3	3	2	1
63	3	3	2	4	2	3	3	2	1
64	3	3	2	4	3	3	3	2	3
65	2	3	2	4	2	3	3	2	1
66	3	3	2	4	2	3	3	3	3
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	2	2	2	4	2	2	2	2	3
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4
91	3	3	3	4	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	4	3	3	3	4
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4

102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
120	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
121	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
122	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
123	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
124	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	469	469	447	560	468	474	474	451	446	
NRR / unsur	3,512	3,350	3,193	4,000	3,343	3,386	3,386	3,221	3,186	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,512	3,350	3,193	4,000	3,343	3,386	3,386	3,221	3,186	
NRR tertbg/unsur	0,39	0,37	0,35	0,44	0,37	0,38	0,38	0,36	0,35	*) 3,397
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) <b>84,93</b>

**IKM UNIT PELAYANAN (Hasil Konversi) : 84,93 = Baik**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,512

U2	Prosedur	3,350
U3	Waktu pelayanan	3,193
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,343
U6	Kompetensi pelaksana	3,386
U7	Perilaku pelaksana	3,386
U8	Sarana dan Prasarana	3,221
U9	Penanganan Pengaduan	3,186
		3,397

**Mutu Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 - 100,00
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 - 88,30
<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 - 76,60
<b>D (Tidak Baik)</b>	: 25,00 - 64,99

**Keterangan :**

-U1 s.d U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
-IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
-*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111

**B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Pada Triwulan II Tahun 2024, jumlah Responden pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur adalah sebanyak 140 Responden. Dari jumlah responden tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

Berikut adalah hasil data yang telah diproses dari survey kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh 140 responden :

No.	Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,512
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,350
U3	Waktu penyelesaian	3,193
U4	Biaya / Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,343
U6	Kompetensi Pelaksana	3,386
U7	Perilaku Pelaksana	3,386
U8	Sarana dan Prasarana	3,221
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,186
Jumlah Rata-Rata (NRR)		3,397
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		<b>84,93</b>

Sumber : Data diolah, 2024

*Tabel 6. Hasil Survey dan Nilai Per Unsur Pelayanan*

Dari tabel diatas dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024 adalah sebesar **84,93** yang berarti **Kategori Pelayanan Mutu “B”** yang berarti **Baik**. Dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur secara keseluruhan dapat dilihat unsur **“Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”** mendapatkan nilai terendah dengan nilai **3,186** disusul dengan unsur **“Waktu Penyelesaian”** dengan nilai **3,193** yang artinya masih harus diberikan perhatian khusus dan upaya peningkatan kinerja agar dapat memberikan pelayanan prima untuk masyarakat, sedangkan unsur **“Biaya/Tarif”** menghasilkan nilai tertinggi dengan nilai **4,00** dibandingkan unsur-unsur lain artinya pada unsur-unsur pelayanan tersebut harapan masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan gratis telah dapat dipenuhi.

### III. EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

#### 3.1 DPMPTSP Kabupaten Kotawaringin Timur.

Adapun evaluasi kinerja terhadap kendala dan solusi terkait Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur pada Triwulan II (Dua) Tahun 2024 sebagai berikut :

NO.	Kendala	Solusi
1.	Beberapa kali sistem SICANTIK mengalami gangguan dan maintenance sehingga petugas pelayanan mengalami kendala dalam pemrosesan izin	

Tabel 7. Evaluasi kinerja DMPTSP Kabupaten Kotawaringin Timur

## IV. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Demikian Laporan Triwulan II (Dua) Tahun 2024 disusun sebagai perwujudan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta pengelolaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Tengah. Laporan kinerja ini juga berfungsi sebagai media pertanggungjawaban kepada publik tentang keberhasilan pencapaian pelaksanaan misi dari perangkat daerah dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan terpadu satu pintu terdapat beberapa rencana aksi yang perlu dilakukan sebagai berikut ;

- a. Memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berdasarkan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan aturan turunannya dalam bentuk Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden dengan menerapkan komitmen dengan aparatur penyelenggara pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan berusaha dalam menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) perizinan berusaha dan non perizinan berusaha serta Standar Operasional Prosedur (SOP) Pertimbangan Teknis dalam pemrosesan dokumen perizinan berusaha;
- b. Perlunya percepatan penyusunan Standar Pelayanan dan SOP serta kerja sama dari SOPD terkait dalam pengumpulan Standar Pelayanan dan SOP yang disesuaikan dengan Undang – Undang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Serta turunannya;
- c. Perlunya koordinasi dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan OPD teknis terkait dalam mengatasi permasalahan yang ada dalam melakukan pelayanan perizinan di daerah;
- d. Perlunya melakukan pelatihan atau bimbingan teknis kepada aparatur untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha kepada masyarakat dan pelaku usaha.

#### 4.2 Saran

Adapun saran untuk mengatasi hambatan atau masalah tersebut diatas antara lain :

- a. Petugas pelayanan perizinan berusaha diharapkan menyelenggarakan pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan berusaha sesuai dengan jangka waktu yang di tetapkan dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP Kabupaten Kotawaringin Timur ;
- b. Perlunya penerapan komitmen dengan aparatur penyelenggara pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan berusaha dalam penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna pemrosesan dokumen perizinan berusaha ;
- c. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi terkait permasalahan dalam penggunaan sistem perizinan berusaha dan non perizinan berusaha ;
- d. Melakukan pendampingan atau pelatihan kepada Front Office dan Back Office guna meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha dan masyarakat.

Dengan telah disusunnya Laporan Triwulan II (Dua) Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Timur, diharapkan menjadi pedoman atau panduan sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima.

# LAMPIRAN