

**Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Semester II 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 II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>95,50</b>	<b>Sangat Baik</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>94,10</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>94,80</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Biaya/Tarif	<b>95,40</b>	<b>Sangat Baik</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>94,20</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>94,70</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Kemudahan Berusaha	<b>95,10</b>	<b>Sangat Baik</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>94,40</b>	<b>Sangat Baik</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>95,40</b>	<b>Sangat Baik</b>

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 2026	TW 2 2026	TW 3 2026	TW 4 2026	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓				<b>Bidang Pelayanan Perizinan</b>
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP)	✓				<b>Bidang Pelayanan Perizinan</b>
3	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat	✓				<b>Bidang Pengaduan</b>

### 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sudah	Monitoring dan Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan dilaksanakan dengan melibatkan SKPD Teknis terkait pembahasan SOP rekomendasi teknis yang terintegrasi.	<i>(Terlampir)</i>	
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan	Sudah	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan dilaksanakan dengan melibatkan seluruh tim penyelenggara pelayanan yang ada pada DPMPTSP	<i>(Terlampir)</i>	

3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U5)	Menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat	Sudah	Menyediakan Media Pengaduan berupa QR Code yang tertaut pada Google Form dan Spreadsheet yang dipublikasikan pada media sosial (Instagram DPMPTSP)	<i>(Terlampir)</i>	
---	--	-------	--	--------------------	--

## 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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala	1 bulan	Bidang Pelayanan pada DPMPTSP	SKPD Teknis
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan secara berkala	1 bulan	Bidang Pelayanan pada DPMPTSP	Penyelenggara Pelayanan DPMPTSP
3	Penanganan	Melakukan	1 bulan	Bidang	Penyelengg

	Pengaduan, Saran dan Masukan	monitoring dan evaluasi berkala terhadap media pengaduan yang disediakan		Pelayanan/Pengaduan pada DPMPTSP	ara Pelayanan/Pengelolaa Pengaduan DPMPTSP
--	------------------------------	--	--	----------------------------------	--

Paringin, Maret 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Balangan



**Dr. AKHIRANI, S.Pd, M.AP**

NIP. 19710228 199702 1 002

## Lampiran

### Dokumentasi Rencana Realisasi Tindak Lanjut

<p>(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)</p>	
<p>(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</p>	<p>Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan</p>	 
<p>(U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<p>Menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat</p>	 

