

**LAPORAN PELAKSANAAN EVALUASI
HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT
REKOMENDASI (SKM) MPP TRIWULAN
IV TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANAH LAUT**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik. Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah untuk mewujudkan peningkatan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang serta berkesinambungan. Pelayanan yang dilaksanakan tidak terlepas dari adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Berkembangnya ilmu pengetahuan serta teknologi saat ini membuat masyarakat semakin kritis dalam memberikan aspirasi dan kritikan kepada pemerintah. Terlebih lagi dengan adanya berbagai media sosial saat ini seperti facebook, twitter, instagram, Nomor khusus SMS (*Short Message Service*) pengaduan, SMS Gateway, serta sarana Pengaduan lainnya seperti Kotak Pengaduan yang tersedia di lokasi-lokasi pelayanan publik. Berbagai fasilitas ini digunakan masyarakat selain untuk bersosialisasi, pertemanan, menyampaikan aspirasi serta pengaduan terhadap fasilitas publik maupun pelayanan publik kepada pemerintah.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Mal Pelayanan Publik Tanah Laut Triwulan IV menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,67	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52	A
3	Waktu Penyelesaian	3,63	A
4	Biaya/Tarif	3,72	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,83	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	A
7	Perilaku Pelaksana	3,65	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,59	A
9	Sarana dan Prasarana	3,65	A

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 Prosedur pelayanan 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	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur Pelayanan	Pihak MPP membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi oleh waktu (jika melebihi jam 09.00 Wita maka petugas dianggap tidak hadir/terlambat). Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke polres					DPMPTSP

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)	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pihak MPP membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi oleh waktu (jika melebihi jam 09.00 Wita maka petugas dianggap tidak hadir/terlambat). Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke polres	Sudah	Pihak MPP membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi oleh waktu (jika melebihi jam 09.00 Wita maka petugas dianggap tidak hadir/terlambat). Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke polres	DPMPTSP

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Mal Pelayanan Publik Tanah Laut telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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	Pemberian Informasi Kepda Pemohon	Pihak MPP membuat Absen kepastian kehadiran yang dibatasi oleh waktu (jika melebihi jam 09.00 Wita maka petugas dianggap tidak hadir/terlambat). Sehingga petugas resepsionis dapat menyampaikan kepada pengguna layanan apakah harus berurusan di Gerai Polres di MPP Tanah Laut atau langsung ke polres	Sebelum Laporan SKM TW IV di terbitkan	DPMPTSP	-

Pelaihari, 27 November 2025

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Tanah Laut,


BUDI ANDRIAN SUTOWO, S.Sos, M.M
Pemina
NIP. 19760218 200701 1 006