



# **LAPORAN PELAKSANAAN EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT REKOMENDASI (SKM) 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten 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 IV**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,44	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,61	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	3,92	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,66	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,61	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,74	<b>A</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 Persyaratan 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	Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa terdapat pembaharuan pada sistem OSS yang mencakup persyaratan Izin, Sehingga pemohon harus melengkapi dokumen sesuai dengan persyaratan yang baru di perbaharui oleh sistem OSS					Bidang Penanaman Modal

### **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	Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa terdapat pembaharuan pada sistem OSS yang mencakup persyaratan Izin, Sehingga pemohon harus melengkapi dokumen sesuai dengan persyaratan yang baru di perbaharui oleh sistem OSS	Sudah	Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa terdapat pembaharuan pada sistem OSS yang mencakup persyaratan Izin, Sehingga pemohon harus melengkapi dokumen sesuai dengan persyaratan yang baru di perbaharui oleh sistem OSS	Bidang Penanaman Modal

## **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 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 Kepada Pemohon	Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa terdapat pembaharuan pada sistem OSS yang mencakup persyaratan Izin, Sehingga pemohon harus melengkapi dokumen sesuai dengan persyaratan yang baru di perbaharui oleh sistem OSS	Sebelum Laporan SKM TW IV di terbitkan	Bidang Penanaman Modal	-

Pelaihari, 27 November 2025

