



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SERUYAN



# LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

---

## TAHUN 2024



0811 5210 024



Jl. MT. Haryono, Kuala Pembuang



[dpmtsp.seruyankab.go.id](http://dpmtsp.seruyankab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari – Desember Tahun 2024.

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Periode Bulan Januari – Desember Tahun 2024 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Baik. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu untuk ditindaklanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan-rekan Tim Survei Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survei dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari – Desember Tahun 2024. Terima kasih juga kepada seluruh Jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

Kuala Pembuang, Januari 2025

**KEPALA DPMPTSP,**



**AGUNG SETIAWAN, S.STP., M.Si.**

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP.19790920 199810 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 DASAR HUKUM .....	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	3
2.1 PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	3
2.2 RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM .....	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
3.1 IMPLEMENTASI TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
BAB IV PENUTUP .....	8
4.1 KESIMPULAN .....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan melakukan Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

## **1.2 DASAR HUKUM**

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 42 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

#### 2.1 PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada Periode Tahun 2024 bulan **Januari** sampai **Desember** diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan menunjukkan kategori yang **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai Interval konversi SKM **92,32**.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan pelayanan	3.5896	89.74	A	Sangat Baik
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.5945	89.86	A	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3.6169	90.42	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ Tarif	3.8358	95.90	A	Sangat Baik
U5	Produk/ hasil layanan	3.6070	90.17	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.7139	92.85	A	Sangat Baik

U7	Perilaku pelaksana	3.6915	92.29	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.7015	92.54	A	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan	3.8831	97.08	A	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>3.6926</b>	<b>92.32</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 2.2 RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. 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 tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.2**  
**Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu
1	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan.	Januari

2	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan, serta menyebarkan informasi terkait persyaratan pelayanan.	Januari
3	Produk/ hasil layanan	Melakukan Sosialisasi terhadap produk pelayanan terutama perizinan berusaha berbasis risiko	Januari



**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

**3.1 IMPLEMENTASI TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Implementasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat**

<b>No</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Deskripsi Tindak Lanjut</b>
1	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan.	Melakukan evaluasi standar pelayanan. Pembuatan dan publikasi informasi terkait alur pelaksanaan melalui website, media sosial dan brosur. Memberikan Kompensasi kepada Pengguna Layanan apabila Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan Prosedur Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap	Melakukan evaluasi standar pelayanan. Menyebarkan informasi secara berkala

		persyaratan pelayanan, serta menyebarkan informasi terkait persyaratan pelayanan.	pada media publikasi offline maupun online.
3	Produk/ hasil layanan	Melakukan Sosialisasi terhadap produk pelayanan terutama perizinan berusaha berbasis risiko	Melakukan Sosialisasi Impelementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Periode Bulan Januari - Desember Tahun 2024 telah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Seruyan sehingga diharapkan pengguna layanan dapat merasa puas dan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

Demikian Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sajikan, kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari - Desember Tahun 2024 ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak.

Semoga Allah SWT memberikan petunjuk kepada kita semua dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipil negara demi bakti kita kepada bangsa dan negara khususnya untuk Kabupaten Seruyan agar lebih maju.

**KEPALA DPMPTSP,**  
  
**AGUNG SETIAWAN, S.STP., M.Si.**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP.19790920 199810 1 001

# PUBLIKASI STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

**1. SEKTOR KESEHATAN**

Tampilkan 10 entri

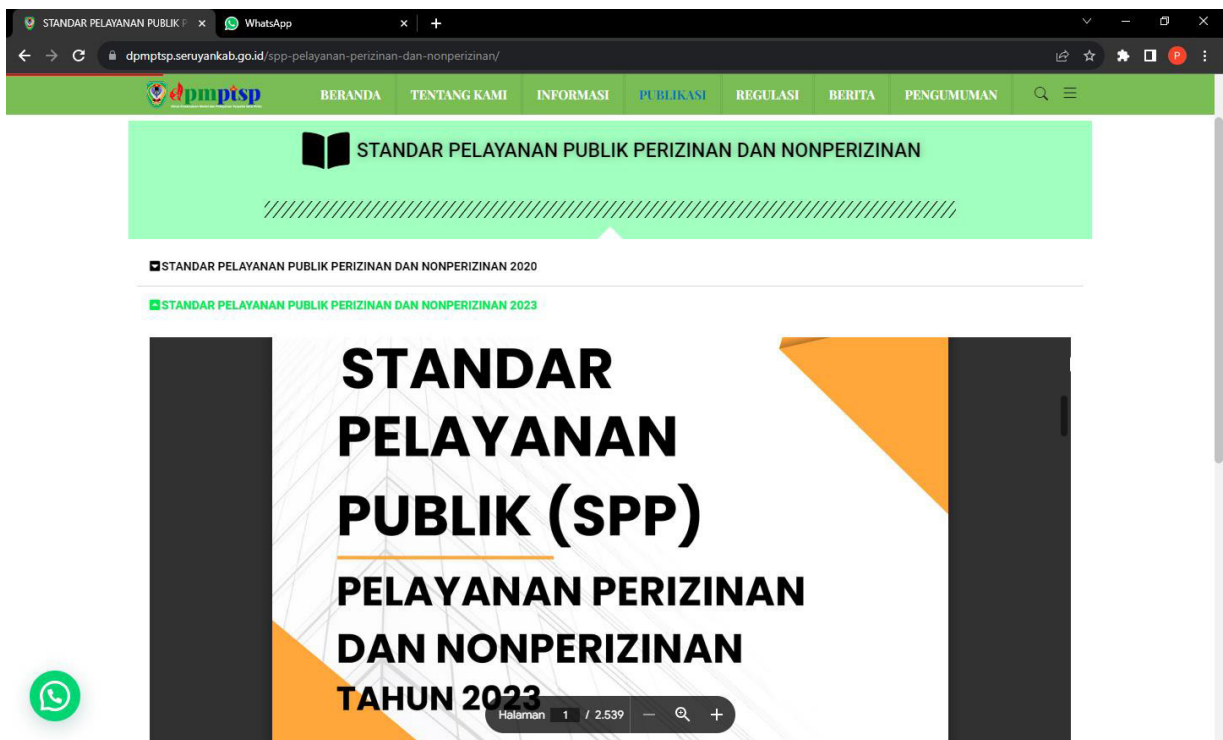
NO.	JENIS IZIN	PERSYARATAN	JANGKA WAKTU	TAFIR	FORMULIR
1	Surat Izin Praktik Dokter	<p>Persyaratan Baru :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tanda Registrasi (STR)</li> <li>2. Bukti pemenuhan kompetensi.</li> </ul> <p>Persyaratan Perpanjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tanda Registrasi (STR);</li> <li>2. Bukti kecukupan Satuan Kredit Profesi (SKP); dan</li> <li>3. Melampirkan Surat Pernyataan Kecukupan SKP.</li> </ul> <p>Persyaratan Pengajuan SIP ke-2 dan/atau ke-3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tanda Registrasi (STR); dan</li> <li>2. SIP ke-1 dan/atau SIP ke-2.</li> </ul>	5 (Lima) Hari Kerja	Gratis	Download
2	Surat Izin Praktik Bidan	<p>Persyaratan Baru :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tanda Registrasi (STR)</li> <li>2. Bukti pemenuhan kompetensi.</li> </ul> <p>Persyaratan Perpanjang :</p>	5 (Lima) Hari Kerja	Gratis	Download

**2. SEKTOR PERHUBUNGAN (TRANSFORTASI)**

Tampilkan 10 entri

NO.	JENIS IZIN	PERSYARATAN	JANGKA WAKTU	TAFIR	FORMULIR
1	Izin Kapal Laut Masuk Perairan Pedalaman	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan;</li> <li>2. Surat Kuasa dan KTP bagi yang dikuasakan bermaterial Rp. 10.000;</li> <li>3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab;</li> <li>4. Surat Keterangan Kepemilikan;</li> <li>5. Surat Keterangan Sehat (Kapten Kapal);</li> <li>6. Pas Photo ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar;</li> <li>7. Bukti registrasi kepesertaan JKN-KIS BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan;</li> </ul>	5 (lima) Hari Kerja terhitung sejak berkas/persyaratan lengkap	Gratis	Download
2	Izin Penumpukan / Logpond	<p>Persyaratan Baru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan;</li> <li>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> </ul>	5 (lima) Hari Kerja terhitung sejak berkas/persyaratan lengkap	Gratis	Download







## KOMPENSASI PELAYANAN



**BerAKHLAK**  bangga melayani bangsa

# KOMPENSASI PELAYANAN DPMPTSP KABUPATEN SERUYAN

Kompensasi adalah layanan pengganti yang diberikan apabila petugas tidak memberikan layanan sesuai Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Layanan

### DASAR :



- Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan Nomor : 500.16.7.2/44/SK.DPMPTSP/XI/2023

### SASARAN :



- Pengguna Layanan yang menerima Layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan

### Bentuk Kompensasi Layanan :



- Permohonan Maaf dari Petugas Layanan dan Penanggung Jawab;
- Pengantaran Produk Layanan Kepada Pengguna Layanan;
- Pemberian Souvenir.

### MEKANISME :



- Petugas Pelayanan Melakukan Verifikasi & Dokumentasi serta Pengisian Daftar Terima Kompensasi oleh Pengguna Layanan



@dpmptspseruyan



DPMPTSP SERUYAN



dpmptsp.seruyankab.go.id



**IDENTIFIKASI BENTUK DAN INDIKATOR LAYANAN  
YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN  
DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN**

INDIKATOR	URAIAN	TINDAK LANJUT PEMBERIAN KOMPENSASI
RINGAN	Terlambat 1 hari sampai dengan 3 hari kerja	Permohonan Maaf
SEDANG	Terlambat 4 hari sampai dengan 7 hari kerja	Permohonan Maaf, Pengantaran Produk Layanan dan Pemberian Souvenir
BERAT	Terlambat lebih dari 7 hari kerja	Permohonan Maaf, Pengantaran Produk Layanan dan Pemberian Souvenir

**RAPAT EVALUASI STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN**

