

**LAPORAN TINDAK
LANJUT
PELAKSANAAN SKM
TRIWULAN I TAHUN
2026**



**DINAS PENANAMAN
MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU**

TAHUN 2026

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 (DPMPTSP) 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 (DPMPTSP) periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,36	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72	A
3	Waktu Penyelesaian	3,64	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,77	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,69	A
7	Perilaku Pelaksana	3,68	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	A
9	Sarana dan Prasarana	4,00	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka Indeks Kepuasan Masyarakat (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
Triwulan I Tahun 2026**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 (Persyaratan)	1.1 Digitalisasi Form Persyaratan	√	√	√	√	DPMPTSP
2	Unsur 2 (Waktu Pelayanan)	2.1 Kegiatan peningkatan pelayanan ke masyarakat	√	√	√	√	DPMPTSP
3	Unsur 2 (Perilaku Pelaksana)	3.1 Pengarahan dan pembinaan pegawai DPMPTSP	√	√	√	√	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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	1.1 Digitalisasi Form Persyaratan	Sudah	Melakukan digitalisasi Form Persyaratan Perizinan	 Ket: Scan Barcode Persyaratan Perizinan	Berbedanya tingkat pemahaman (tingkat pendidikan) setiap pengguna layanan sehingga terkadang membuat proses penyampaian informasi terkait persyaratan masih harus dijelaskan secara detail meski sudah di <i>barcode</i> kan

2.	2.1 Kegiatan CAK SINTAP ke beberapa kelurahan di Kota Prabumulih	Sudah	Telah dilaksanakan kegiatan CAK SINTAP oleh pegawai DPMPTSP dalam bentuk pemberian pelayanan secara langsung ke Masyarakat (pemohon izin)	 Timemark Foto 100% akurat 09:44 28/04/2026 Selasa Jl. Raya S. Medang Tanjung Talang, Gn. Kemala/Kec. Prabumulih Bar., Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31122 Koordinat: 3.384971°S, 104.172593°E Kode Foto: EM3RKRYC3W9DN Ket: Kegiatan CAK SINTAP	Kegiatan ini dilaksanakan agar memudahkan pemohon izin yang tidak memahami digitalisasi dan tidak sempat datang langsung ke DPMPTSP dapat langsung didampingi oleh pegawai DPMPTSP dalam pembuatan perizinan
----	--	-------	---	--	--

3.	3.1 Pengarahan serta pembinaan secara berkala kepada seluruh pegawai pegawai DPMPTSP	Sudah	Dilakukan pembinaan kepada seluruh pegawai DPMPTSP perizinan	17.50 Login Buka aplikasi dpmpstsp_prabumulih · Ikuti
----	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % dari ketiga unsur prioritas.

Prabumulih, 20 April 2026

Kepala DPMPTSP,



Arif Suhardiman, SH., MM

Pembina, IV/a

NIP. 198304192009031003