



PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Prabu Geusan Ulun No. 36 , No.Tlp: (0261) 205657,
Website : ptsp.sumedangkab.go.id E-mail : dpmptsp@sumedangkab.go.id ,
Sumedang 45311

Sumedang, 04 Juli 2025

Nomor : 500.16.7.5/517/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan Survey Kepuasan
Masyarakat Periode Triwulan II
Tahun 2025

Kepada
Yth. Kepala DPMPSTP
Kab. Sumedang

di
SUMEDANG

SURAT PENGANTAR Nomor : 500.16.7.5/517/2025

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Penyampaian Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II Tahun 2025 pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1 (satu) berkas	Disampaikan dengan hormat agar menjadi maklum dan untuk menjadi bahan koreksi selanjutnya



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

N. DEWI RATNA NOVIANTI,
S.IP. M.Si
NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan
Perizinan dan Mal Pelayanan
Publik

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ

1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan II Tahun 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG
2025**

**BAB I
PENDAHULUAN**

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*"
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ

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 (unit penyelenggara pelayanan) 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

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*"
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,617	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,631	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,619	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,688	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,589	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,568	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,674	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,612	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,929	Sangat Baik

Berdasarkan 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 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pembinaan Petugas		√			Bidang Perizinan
2	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan Petugas		√			Bidang Perizinan
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Riview SP dan SOP		√			Bidang Perizinan

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ

BAB III

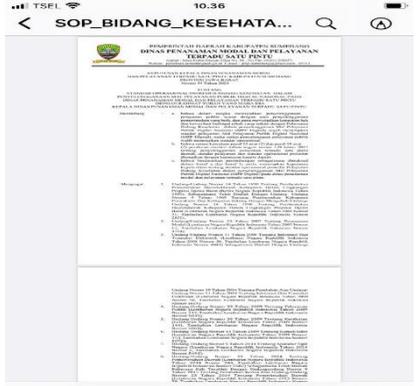
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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	Melaksanakan Pembinaan Terhadap Petugas Pemberi Layanan terkait Kopetensi Petugas layanan	Sudah	Melakukan Pembinaan Terhadap Pegawai agar bisa memanajemen waktu antara mengerjakan tugas pokok dan tugas tambahan		Petugas Harus Bisa Membagi Waktu dalam mengerjakan tugas pokok dan tugas tambahan
2	Melaksanakan Pembinaan Terhadap Petugas Pemberi Layanan terkait Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sud	Melakukan Pembinaan Terhadap Pegawai agar Responsif terhadap segala bentuk Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan		

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ

3	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan	Sudah	Melakukan Review Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur	 <p>https://ptsp.sumedangkab.go.id/ptsp/standar</p>	-
---	---	-------	---	--	---

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Pelayanan publik yang berkualitas harus melibatkan partisipasi aktif masyarakat, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan peraturan turunannya. Untuk mendukung hal ini, Kementerian PANRB menetapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Hasil SKM yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan mendapat penilaian sangat baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur dengan nilai IKM yang lebih rendah, seperti:
 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - Kompetensi Pelaksana
 - Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan
3. Untuk mengatasi hal ini, telah disusun rencana tindak lanjut yang mencakup kegiatan pembinaan petugas dan review terhadap standar pelayanan serta SOP. Pada tahap implementasi, rencana tindak lanjut tersebut telah dilaksanakan, dengan pembinaan terhadap pegawai dan evaluasi terhadap standar layanan.

Meskipun telah ada kemajuan, tantangan tetap muncul, khususnya dalam hal manajemen waktu antara tugas pokok dan tambahan. Namun demikian, upaya perbaikan yang sistematis dan berkelanjutan ini menunjukkan komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat..



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

N. DEWI RATNA NOVIANTI,
S.IP. M.Si

NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan
Perizinan dan Mal Pelayanan
Publik

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode : MWU2NDUZ