



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 : dpmpstsp@sumedangkab.go.id ,  
Sumedang 45311

Nomor : 500.16.7.5/237/2025 Sumedang, 14 April 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas Kepada  
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut Yth. Kepala DPMPSTSP  
Pelaksanaan Survey Kepuasan Kab. Sumedang  
Masyarakat Periode Triwulan I  
Tahun 2025  
di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**  
Nomor : 500.16.7.5/237/2025

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Penyampaian Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I 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.I.P.**

**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 : MWE00GJL

1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



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

**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 : MWE0OGJL

# 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 (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.

---

#### 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 : MWE0OGJL

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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	3,622	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,648	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,570	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,941	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,619	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,622	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,641	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,626	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,941	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	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				Bidang Perizinan
2	<b>Persyaratan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				Bidang Perizinan
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Pembinaan Petugas	√				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 : MWE0OGJL

### 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	Lakukan Monitoring dan Evaluasi MPP Digital	Sudah	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi MPP Digital	  <a href="https://ptsp.sumedangkab.go.id/ptsp/standar">https://ptsp.sumedangkab.go.id/ptsp/standar</a>	Masih Kesulitan dalam Konsultasi Kendala sistem Dengan Kemenkes
2	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Sosialisasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial DPMPTSP Sumedang		

**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 : MWE00GJL

3	Melaksanakan Pembinaan Terhadap Petugas Pemberi 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
---	---	-------	--	---	---

**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 : MWE0OGJL

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. **Peningkatan Kualitas Pelayanan:** Survei kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang beragam di berbagai unsur pelayanan. Beberapa unsur, seperti biaya/tarif dan penanganan pengaduan, memiliki penilaian yang sangat baik, sementara beberapa unsur lainnya, seperti waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur, menunjukkan angka yang lebih rendah. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang perlu melaksanakan perbaikan pada unsur-unsur yang memiliki nilai rendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. **Rencana Tindak Lanjut:** Berdasarkan hasil survei, tiga unsur dengan nilai terendah, yaitu waktu penyelesaian, persyaratan, serta kompetensi pelaksana, menjadi prioritas untuk diperbaiki. Program yang direncanakan termasuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan pembinaan pegawai.
3. **Realisasi Tindak Lanjut:** Dari rencana tindak lanjut yang telah disusun, sebagian besar kegiatan telah berhasil diimplementasikan. Monitoring dan evaluasi MPP Digital, Sosialisasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial DPMPSTP dan pendampingan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat telah dilakukan dengan baik. Namun, tantangan yang dihadapi termasuk masih kesulitan dalam konsultasi kendala sistem dengan Kemenkes.
4. **Tantangan dan Hambatan:** Meskipun sebagian besar rencana tindak lanjut telah dilaksanakan, beberapa hambatan masih ditemukan, masih kesulitan dalam konsultasi kendala sistem dengan Kemenkes Hal ini memerlukan perhatian lebih lanjut untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Dengan demikian, meskipun ada tantangan, tindak lanjut yang telah dilakukan menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sumedang, terutama dengan penerapan MPP Digital yang diharapkan dapat mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan 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 : MWE0OGJL