



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

RENCANA TINDAK LANJUT

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2021

**RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat karunia-Nya, penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Tahun 2021 telah dapat terselesaikan dengan baik.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) disusun sebagai bentuk tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan oleh Lembaga Survei dan Konsultan Pelayanan Publik StatMe pada Tahun 2021. Dengan hasil IKM yang diperoleh, diharapkan akan menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang rencana perbaikan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Madiun.

Madiun, September 2021



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DINAS
PENANAMAN MO
DAN PTSP
ARIK KRISDIANANTO, S.STP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19750925 199602 1 003

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan Pemerintah Daerah menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan masyarakat. Sehingga aparat Pemerintah Daerah khususnya aparat Pemerintah Kecamatan Gemarang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan dikatakan atau di kategorikan efektif jika masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan diharapkan.

Pada era digitalisasi saat ini, tantangan besar yang di hadapi oleh pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan yang kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Sehingga kita di tuntut untuk dapat menjalankan tugas – tugas secara maksimal yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah secara tegas diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing.

Setiap pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan memberi rasa puas. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi tujuan utama dari pelayanan publik itu sendiri. Kepuasan ini terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

B. Maksud dan Tujuan, Manfaat dan Sasaran

1. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini adalah sebagai berikut :

- a. Peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Membangun sistem pelayanan prima yang murah, aman, cepat, efisien dan transparan.
- c. Bahan penetapan kebijakan lebih lanjut, yang efisien guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- d. Mendorong terciptanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Membangun dan meningkatkan komitmen aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

2. Manfaat

Manfaat dari pembuatan Rencana Tindak Lanjut (RTL) antara lain adalah :

- a. Sebagai pedoman dalam optimalisasi target yang akan di capai kedepan.
- b. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam rangka peningkatan pelayanan publik.
- c. Mempersiapkan Sumber Daya lainnya dalam rangka pemenuhan layanan publik.

3. Sasaran

Sasaran dalam pembuatan Rencana Tindak Lanjut antara lain adalah :

- a. Pengelolaan adanya pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- b. Ketepatan dalam memberikan kejelasan waktu dalam penyelesaian administrasi yang di perlukan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- c. Kemampuan atau kompetensi Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam rangka memfasilitasi masyarakat penerima pelayanan publik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindaklanjut (RTL) di buat sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Madiun dapat meningkat. Adapun matriks rencana tindak lanjut terhadap indeks kepuasan masyarakat sebagaimana berikut ini :

**RENCANA TINDAKLANJUT (RTL) PERBAIKAN IKM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN
TAHUN 2021**

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	WAKTU (BULAN)												Penanggung gjawab	Ket.		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	Sarana Prasarana bagi masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP	Pemeliharaan sarpras secara berkala (dengan melakukan perbaikan sarpras/toilet yang rusak)									√						Sekretariat	Pemeliharaan/perbaikan pada sarpras toilet difabel yang mengalami mampat aliran air pembuangan. Telah selesai diperbaiki.

D. Kesimpulan

Rencana Tindaklanjut (RTL) akan sangat membantu dalam menata ataupun membuat rencana kerja kedepan. Sehingga bidang pelayanan publik akan dapat melihat seberapa besar hasil kepuasan masyarakat yang didapat setelah adanya pemenuhan atau tindaklanjut dari berbagai bidang yang kurang maksimal. Selain itu juga dapat digunakan dalam evaluasi secara internal terhadap aparatur pemerintahan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Madiun.

E. Penutup

Demikian Rencana Tindaklanjut ini dibuat sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Diharapkan dengan adanya RTL ini dapat dapat mendorong terciptanya inovasi, peningkatan komitmen dan peningkatan sistem pelayanan yang prima, cepat, aman efisien dan transparan.