



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia-Nya, penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun Tahun 2022 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 semester pertama tahun 2022 serta hasil survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi SUKMA e-Jatim pada periode semester kedua tahun 2022. Dengan hasil nilai kepuasan masyarakat untuk DPMPTSP Kab. Madiun sebesar 86.89 periode Januari s.d Juni 2022 dan nilai IKM pada periode Juli s.d Desember 2022 sebesar 86.16. Sehingga rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 didapatkan nilai sebesar **86.53** dengan kategori BAIK. Diharapkan dengan disusunnya RTL Tahun 2022 ini akan menjadi indikator perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kab. Madiun.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang rencana perbaikan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kab. Madiun selain itu diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang memerlukannya.

Madiun, Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN



ARIK KRISDIANATO, S.STP, MH

Pembina Utama Muda

NIP : 19750925 199602 1 003

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang usaha masyarakat, pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasa belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan-keluhan tersebut apabila tidak tertangani dengan baik akan memberikan dampak yang tidak baik bagi pemerintah serta dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Untuk itu, DPMPTSP Kab. Madiun secara berkala menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat guna mendapatkan umpan balik atas penerimaan penyelenggaraan pelayanan publik.

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. Pemenuhan sumber daya pendukung dapat tersedia dalam rangka pemenuhan layanan publik.
- d. Inovasi yang dikembangkan dapat memberi dampak bagi masyarakat.
- e. Meningkatnya kepuasan layanan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kab. Madiun.

3. Sasaran

Sasaran dalam pembuatan Rencana Tindak Lanjut antara lain adalah :

- a. Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam rangka memfasilitasi masyarakat penerima pelayanan public (tablet dan perangkat pemanggil antrian).
- b. Kemampuan atau kompetensi Sumber Daya Manusia dalam pemberian pelayanan publik.

- c. Ketepatan dalam memberikan kejelasan waktu dalam penyelesaian administrasi yang di perlukan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- d. Pengelolaan adanya pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindaklanjut (RTL) di buat sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan publik. Sehingga aparatur pemerintahan yang ada di DPMPTSP Kab. Madiun khususnya, dapat melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik serta lebih meningkatkan / perbaikan citra.

**RENCANA TINDAKLANJUT (RTL) PERBAIKAN IKM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MADIUN
TAHUN 2022**

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	WAKTU (BULAN)												Penanggungjawab	Ket.	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Pengelolaan Pengaduan, saran dan masukan masyarakat	Menyiapkan saluran dalam pengelolaan layanan informasi konsultasi saran pengaduan melalui saluran terbuka dan saluran tertutup berbasis website. (pemanfaatan inovasi LIK RANDU SAKTI)													√	Bidang Pengaduan /Tim Pengelola Pengaduan DPMPSTSP	
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan atau Kejelasan Waktu	<p>a. Publikasi SOP/Standar Pelayanan Publik baik secara elektronik/non elektronik terkait pelayanan yang diberikan DPMPSTSP Kab. Madiun .</p> <p>b. Memfasilitasi akses/jalur layanan informasi konsultasi dan saran pengaduan.</p>												√	√	Bidang Pengaduan /PTSP/PM	

3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Peningkatan kompetensi Petugas pelaksana dalam pemberian pelayanan publik di DPMPTSP Kab. Madiun dengan pemberian pelatihan/diklat terkait.</p> <p>b. Pemanfaatan teknologi informasi dalam percepatan pemberian pelayanan publik di DPMPTSP Kab. Madiun.</p>											√		Sekretariat/ Bidang Pengaduan	Koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait
4	Sarana dan Prasarana	<p>a. Fasilitasi jaringan wifi gratis bagi masyarakat/pemohon layanan di DPMPTSP Kab. Madiun.</p> <p>b. Fasilitasi area merokok/Fresh Area di lingkungan DPMPTSP Kab. Madiun</p> <p>c. Fasilitasi area <i>playground</i> di MPP Kab. Madiun</p> <p>d. Fasilitasi ruang laktasi di MPP Kab. Madiun</p> <p>e. Fasilitasi pelayanan khusus bagi kaum rentan/bumil/difabel di MPP Kab. Madiun</p>											√		Sekretariat/ Bidang Pengaduan	Pemenuhan ketersediaan fasilitas berdasar rekomendasi tim pendampingan Kemenpan RB sebelum kegiatan Grand Launching MPP Tahun

D. Kesimpulan

Rencana Tindaklanjut (RTL) akan sangat membantu dalam menata ataupun membuat rencana kerja kedepan. Sehingga penyelenggaraan 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 DPMPTSP Kab. Madiun.

E. Penutup

Demikian Rencana Tindak Lanjut 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.

