LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
TAHUN 2025

Pemerintah Kota Blitar
DInas Penanaman Modal dan PTSP

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 2

1.1 Latar Belakang 2

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5

2.1 Pelaksana SKM 5

2.2 Metode Pengumpulan Data 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

3.1 Jumlah Responden SKM 8

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10

4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10

4.2 Rencana Tindak Lanjut 11

4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan tersebut Pelayanan public, menyebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Adapun sesuai arahan dari Sekretaris Daerah Kota Blitar bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mulai tahun 2023 menggunakan aplikasi dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur yaitu aplikasi “Sukma-E Jatim”. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan PTSP melaksanakan Survei menggunakan aplikasi tersebut dan membagikannya kepada pengguna layanan sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Blitar

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar dari penyusunan IKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintah yang bersih dan bebas KKN;
2. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara EI Nomor 5038);

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republlik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.

2. Mendapatkan feed back / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
4. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketahui Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi https://sukma.jatimprov.go.id/ yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar.
4. **Biaya/Tarif :** Biaya /Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus/memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar.

6. **Kompetensi Pelaksana:** Kompetensi pelaksana pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Blitar meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan.
7. **Perilaku Pelaksana:** Pelaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Sarana dan Prasarana:** Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** Penanganan Pengduan , Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terbaca melalui aplikasi sukma-e jatim. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap triwulan, Adapun pelaksanaan pada Triwulan I dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April

Tabel 1. Tabel rincian kegiatan

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap

jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357 orang yang dibagi dalam 4 (empat) triwulan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada triwulan I yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	JENIS KELAMIN	Jumlah	
		f	%
1	Laki – laki	47	47
2	Perempuan	53	53
	Total	**100**	**100**

Tabel 2. Jenis Kelamin responden

NO	USIA	Jumlah	
		f	%
1	17-30	17	17
2	31-50	64	64
3	≥ 50	19	19
	Jumlah	**100**	**100**

Tabel 3. Rentang usia responden

Sumber: https://sukma.jatimprov.go.id/

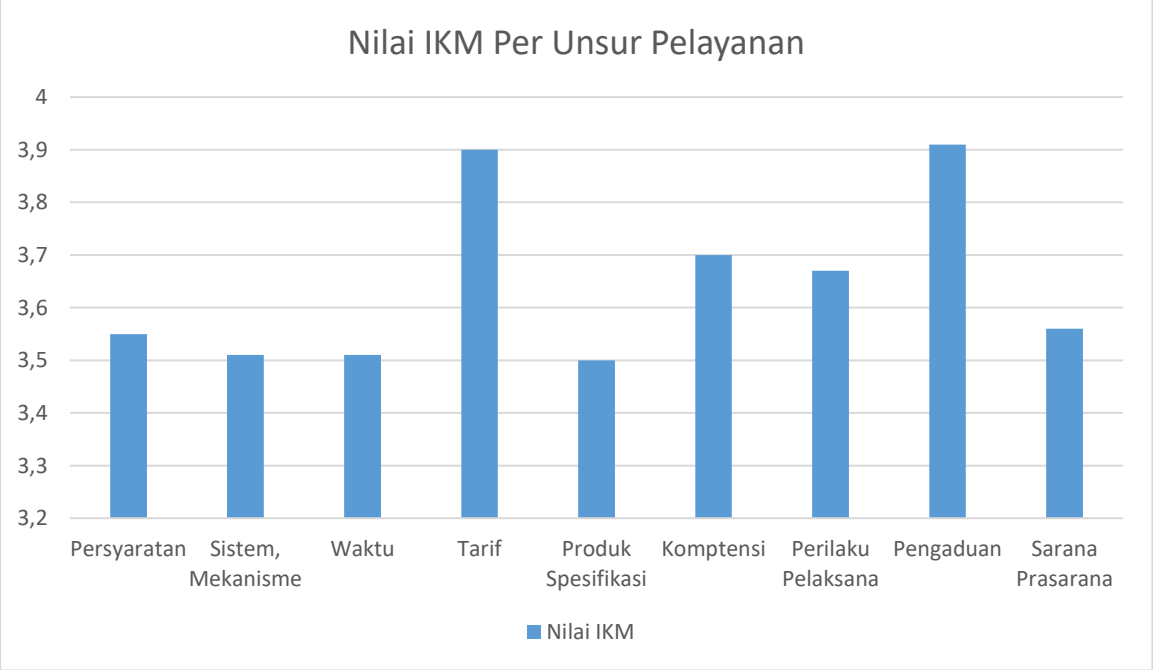
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat telah diolah melalui excel berdasarkan data dari aplikasi Sukma-e Jatim dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM Per Unsur	3.55	3.51	3.51	3.90	3.50	3.70	3.67	3.91	3.56
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,23 (A/Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat sebesar 90.23 dengan predikat Sangat Baik

2. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,50. Terendah kedua yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,51. Terendah ketiga yaitu unsur Waktu dengan nilai 3,51

3. Adapun unsur tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,91. Tertinggi kedua yaitu unsur Biaya dengan nilai 3,90 dan tertinggi ketiga yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,70

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. **Aduan**: adanya café JANIMAN Lokasi di Jl. Dr. Wahidin No. 32 Kota Blitar yang berdiri tanpa memiliki izin apapun dan menjual secara bebas minuman beralkohol

   Tanggapan: Permasalahan sudah dirapatkan pada 22 januari dan 3 februari 2025 dengan hasil akhir:

   1). Kafe Janimani mulai 3 April 2025 dan seterusnya tidak menjual minuman beralkohol dan sejenisnya.

   2). Pemilik Kafe Jamimani menyelesaikan Administrasi perizinan sesuai peraturan perundang – undangan.

   3). Tidak diperbolehkan mengadakan Live Musik yang mengganggu ketertiban dan kenyamanan masyarakat lingkungan sekitar.

   4). Jam operasional ditetapkan maksimal sampai dengan pulul 24.00 WIB.

   5). Jam Operasional selama bulan Ramadan menyesuaikan Surat Edaran Walikota Blitar.

6). Konsep bangunan Kafe Janimani untuk tidak terlalu tertutup dan sesuai standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

7). Dalam kurun waktu 3 bulan sejak hari ini apabila ditemukan pelanggaran melakukan penjualan minuman beralkohol maka kafe dapat ditutup Permanen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8). Pengawasan terhadap operasional kegiatan kafe dilakukan oleh apparat/petugas yang berwenang.

2. **Aduan**: Masyarakat BTN Asabri Blok D RT 02/15 keberatan atas gedung yang dijadikan penyimpanan gula, hingga memunculkan dampak retakan pada 3 rumah yang lokasinya dibelakang gudang

   Tanggapan: permasalahan sudah dirapatkan pada tanggal 14 maret dan 19 maret 2025

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut hasil Analisa SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	**TW II**	**TW III**	**TW IV**	
1	**Produk Spesifikasi Jenis Layanan**	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan	√	√			Kepala Dinas
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	Memperbaiki tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan standar operasional prosedur	√	√			Kepala Dinas
3	**Waktu**	Mengadakan pengajuan/pemrosesan izin daerah melalui aplikasi e-perijinan	√	√	√	√	Kepala Dinas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren SKM Dinas Penanaman Modal Dan PTSP

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan di tiap semester sejak tahun 2023 semester pertama. Kenaikan nilai IKM didukung oleh nilai unsur yang juga naik dari semester sebelumnya. Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal terus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public di Kota Blitar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat sebesar 90.23 dengan predikat SANGAT BAIK
2. Terjadi kenaikan di tiap semester sejak tahun 2023 semester pertama. Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal terus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public di Kota Blitar
3. Unsur terendah yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Produk, Spesifikasi, Jenis Layanan
4. Adapun unsur tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan. Kenaikan nilai IKM didukung oleh nilai unsur yang juga naik dari semester sebelumnya

Blitar, April 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kota Blitar

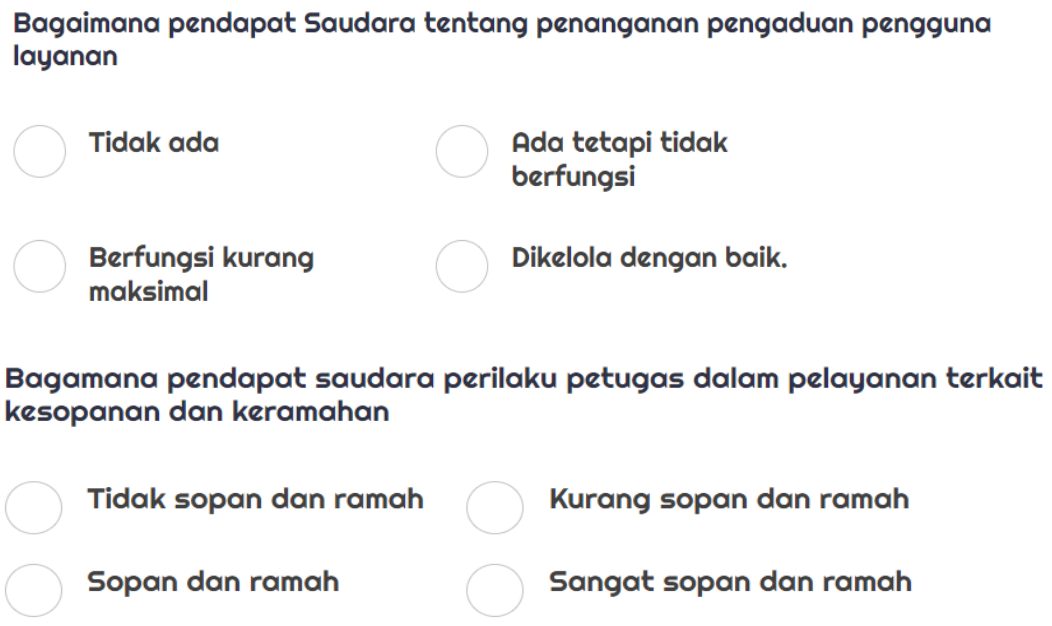
HERU EKO PRAMONO, S.STP.MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197504091996021002

LAMPIRAN

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
SEMESTER 2 TAHUN 2024	
NILAI IKM	**RESPONDEN**
90.23	**Jumlah** : 100
	Jenis Kelamin : L = 47 orang, P = 53 orang
	Periode Survei : 1 Januari – 31 Maret 2025

2. Kuisioner SKM



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ◯ Tidak kompeten
- ◯ Kurang kompeten
- ◯ Kompeten
- ◯ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ◯ Tidak sesuai
- ◯ Kurang sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ◯ Sangat mahal
- ◯ Cukup mahal
- ◯ Murah
- ◯ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ◯ Tidak cepat.
- ◯ Kurang cepat.
- ◯ Cepat.
- ◯ Sangat cepat.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ◯ Buruk
- ◯ Cukup
- ◯ Baik
- ◯ Sangat Baik

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- ◯ Tidak mudah.
- ◯ Kurang mudah.
- ◯ Mudah.
- ◯ Sangat mudah.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ◯ Tidak sesuai.
- ◯ Kurang sesuai.
- ◯ Sesuai.
- ◯ Sangat sesuai.

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada grafik di bawah ini:

Hasil SKM Semester II Tahun 2024

NO	UNSUR	SEMESTER I	SEMESTER II	SKM TH. 2024
1	Persyaratan Pelayanan	3,35	3,48	3,42
2	Prosedur	3,33	3,44	3,39
3	Waktu	3,11	3,32	3,22
4	Biaya	3,79	3,79	3,79
5	Produk Spesifikasi	3,27	3,44	3,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	3,45	3,41
7	Perilaku Pelaksana	3,47	3,53	3,50
8	Sarana Prasarana	3,77	3,89	3,83
9	Penanganan Pengaduan	3,33	3,47	3,40
TOTAL NILAI IKM TH.2024				**3,48**
TOTAL NILAI SKM TH.2024				**87,5**

Berdasarkan pada 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 rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Waktu Penyelesaian**	-Berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan. -mengimplementasikan aplikasi RINJANI khusus untuk perizinan IKPR, untuk memudahkan dalam proses pengecekan izin IKPR secara online	√				Kepala Dinas
2	**Produk Spesifikasi Jenis Layanan**	-Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayan yang telah dibuat. -Berkoordinasi dengan OPD terkait mengenai Standar Pelayanan yang terbaru jika ada perubahan aturan	√				Kepala Dinas
3	**Prosedur**	Mengevaluasi kembali prosedur pelayanan perizinan bersama tim pelayanan perizinan	√				Kepala Dinas

Adapun untuk realisasi tindak lanjut seperti pada table di bawah ini:

Tabel realisasi tindak lanjut pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Data Dukung	Hambatan
1	1.1 Berkoordinasi dengan OPD Teknis terkait untuk mengevaluasi prosedur waktu perizinan.	Sudah	Mengadakan koordinasi bersama tim teknis dari OPD terkait untuk mendiskusikan perihal jangka waktu penyelesaian perizinan	Terlampir	-
	1.2 Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan	Sudah	Mengimplementasikan proses pengajuan izin daerah melalui SIM-IJIN. Dan didukung dengan adanya aplikasi RINJANI untuk pengajuan izin IKPR.	Terlampir	-
	1.3 Mengimplementasikan Inovasi LAPAN KUDA "Layanan Perizinan Kunjung UMKM Daftarkan Usaha"	Sudah	Mengimplementasikan proses perizinan jemput bola melalui LAPAN KUDA	Terlampir	-
2	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat.	Sudah	Menyesuaikan jenis pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan prima.	Terlampir	-
3	Mengikutsertakan pelatihan / bimtek / seminar bagi petugas pelayanan perizinan	Sudah	Mengikuti pelatihan bagi petugas pelayanan	Terlampir	-

4.Dokumentasi Pelaksanaan Survey