

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2025



Pemerintah Kota Blitar
Dinas Penanaman Modal dan PTSP

2026

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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 Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar 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 public.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Perizinan	420	89.29	89.70	88.39	96.55	88.51	92.14	91.73	98.10	90.60	90.75
Rerata IKM Per Unsur			89.29	89.70	88.39	96.55	88.51	92.14	91.73	98.10	90.60	90.75
IKM Unit Layanan			90.75									
Mutu Unit Layanan			A									

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 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Memperbaiki proses waktu pelayanan dengan cara pelayanan secara online	Triwulan 1 - 2026	Kepala Dinas
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Menyesuaikan produk layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku	Triwulan 1 - 2026	Kepala Dinas
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Memperbaiki tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan standar operasional prosedur	Triwulan 1 - 2026	Kepala Dinas

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	Data Dukung	Hambatan
1	1.1 Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan	Sudah	Mengimplementasikan proses pengajuan izin daerah melalui aplikasi E-Perizinan agar pemohon juga bisa mengecek secara mandiri sejauh mana proses perizinannya berlangsung.	Terlampir	
	1.2 Melakukan pendampingan perizinan secara jemput bola	Sudah	Mengimplementasikan proses perizinan jemput bola melalui KLIK PASAR	Terlampir	

2	Memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	Menyelesaikan draft Standar Pelayanan yang terbaru dan mensosialisasikannya kepada masyarakat	Terlampir	-
3	Memberikan tatacara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan standar operasional prosedur	Sudah	Menyesuaikan jenis pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan prima.		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Penanaman Modal dan PTSP telah menindaklanjuti rencana tindaklanjut sebanyak 100%
2. Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat melibatkan stakeholder terkait yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar

Blitar, 26 Januari 2026

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
PTSP Kota Blitar

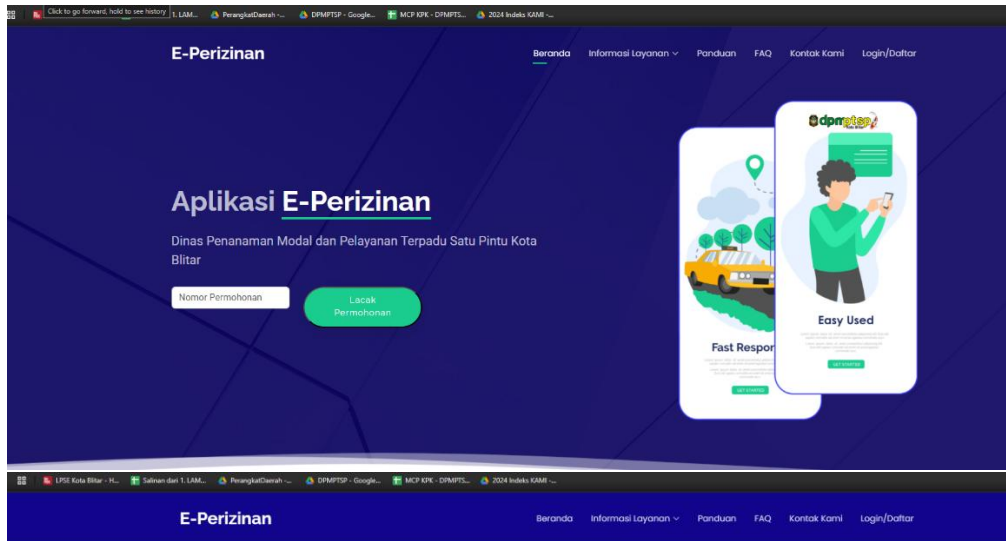


HERU EKO PRAMONO, S.STP. MM

Pembina Utama Muda
NIP. 197504091996021002

LAMPIRAN DOKUMENTASI TINDAK LANJUT

1.1 Aplikasi <http://e-perizinan.blitarkota.go.id/> untuk pengajuan izin daerah



SPP STANDAR PELAYANAN PUBLIK



Show 10 entries

Search:

No	Jenis Izin	Lihat
1	Izin Usaha Kos-kosan	Lihat Detail SPP
2	Izin Pendidikan Non Formal (PNF)	Lihat Detail SPP
3	Izin PKL - KHUSUS PERPANJANGAN	Lihat Detail SPP
4	Izin PKL - KHUSUS BARU	Lihat Detail SPP
5	Izin Trayek	Lihat Detail SPP
6	Izin Pemakaian Kekayaan Daerah - Jalan	Lihat Detail SPP
7	Izin Pemakaian Kekayaan Daerah - Kebonrojo, Aloon-Aloon	Lihat Detail SPP

Showing 1 to 7 of 7 entries

Previous 1 Next

1.2 Melakukan jemput bola pelayanan perizinan



pelayanan perizinan di pasar legi



pelayanan perizinan di pasar pon

2.Draft Standar Pelayanan yang sudah diproses bagian hukum

https://drive.google.com/file/d/1C1XqVxK7XPaj9PBVU-ek6ZfkP-ok1xxX/view?usp=drive_link