



2025

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PERIODE JULI – SEPTEMBER
01 Juli 2025 – 30 September 2025**



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga “Laporan Evaluasi/Tindak Lanjut Terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk Tahun 2025 Periode 01 Juli 2025 – 30 September 2025” telah selesai disusun.

Laporan ini merupakan wujud komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kami kepada masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada periode tahun 2025.

Kami sangat berharap tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat yang telah tertuang dalam Laporan Evaluasi/Tindak Lanjut Terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk Tahun 2025 sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk pada khususnya.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan penyusunan Laporan Evaluasi/Tindak Lanjut Terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk Tahun 2025 kami ucapkan terimakasih.

Kami juga mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.

Nganjuk, 03 Oktober 2025

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NGANJUK


SAMSUL HUDA S.H., M.H.
NIP. 196608101992031011

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Tujuan	1
BAB II RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT	2
2.1. Ruang Lingkup	2
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	3
2.3. Tindak Lanjut	3
BAB III HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI	4
3.1. Rencana Tindak Lanjut	4
BAB IV PENUTUP	6
4.1. Kesimpulan	6
4.2. Saran	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan pada Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi/survei secara berkala kepada masyarakat dan kemudian hasil survei diolah dan dibuat laporan.selanjutnya dilakukan tindak lanjut atas laporan tersebut. sebagai bentuk usaha untuk mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Nganjuk.

Pada Periode 01 Juli 2025 – 30 September 2025 (Triwulan III), DPMPTSP Kabupaten Nganjuk telah melakukan survey terhadap 246 orang pengguna layanan perizinan yang dilakukan secara langsung melalui sistem elektronik .

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Nganjuk.

1.2. Dasar Hukum

Ada dasar hukum yang mendasari penyusunan laporan tindak lanjut atas survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
(Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas
Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan
Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk.

1.3. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu memberikan informasi dalam menentukan kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara rutin dan dilaporkan secara berkala setiap tribulan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara elektronik yang dapat langsung diisi oleh masyarakat setelah menggunakan layanan untuk menilai kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Nganjuk. Adapun survei yang telah dilaksanakan mengacu pada 9 unsur penilaian yang ditampilkan dalam table 1.1 dibawah ini beserta hasil perhitungan rata-rata setiap unsur penilaian dari survey yang telah dilaksanakan.

Tabel 1.1
Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai	
		Nilai Rata-Rata/Unsur	NRR Konversi x 25
U1	Persyaratan	3.46	86.59
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3.58	89.63
U3	Waktu penyelesaian	3.44	85.98
U4	Biaya/tarif	3.99	99.90
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.46	86.59
U6	Kompetensi pelaksana	3.55	88.82
U7	Perilaku pelaksana	3.52	88.01
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.79	94.92
U9	Sarana dan prasarana	3.43	85.87

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk yang telah dilaksanakan pada Periode 01 Juli 2025 – 30 September 2025 (Tribulan III) Tahun 2025 diperoleh responden sebanyak 246 orang dimana hasil nilai rata-rata setiap unsur diperoleh sebagai berikut :

Tabel 2.2
Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan berdasar Peringkat

Kode Unsur.	UNSUR PELAYANAN	NRR Konversi	KATEGORI	PERINGKAT
U4	Biaya/tarif	99.90	SANGAT BAIK	1
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	94.92	SANGAT BAIK	2
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	89.63	SANGAT BAIK	3
U6	Kompetensi pelaksana	88.82	SANGAT BAIK	4
U7	Perilaku pelaksana	88.01	BAIK	5
U1	Persyaratan	86.59	BAIK	6
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	86.59	BAIK	7
U3	Waktu penyelesaian	85.98	BAIK	8
U9	Sarana dan prasarana	85.87	BAIK	9

Sehingga dapat diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dari pengguna layanan adalah sebagai berikut :

A. Jumlah Respoden	: 246 orang	MUTU PELAYANAN A
B. Nilai IKM	: 88.69	
C. Kategori Mutu Pelayanan	: Sangat Baik	

2.3. TINDAK LANJUT

Dari pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat Periode 01 Juli 2025 – 30 September 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Nganjuk, diketahui bahwa ada beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata unsur yang terendah dari sembilan unsur yang dilakukan dalam poin-poin survei kepuasan masyarakat. Adapun unsur yang memiliki nilai terendah sebagai berikut:

Kode Unsur.	UNSUR PELAYANAN	NILAI NRR	NRR Konversi	PERINGKAT
U3	Waktu penyelesaian	3.44	85.98	8
U9	Sarana dan prasarana	3.43	85.87	9

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI

3.1. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut merupakan suatu proses mempersiapkan secara sistematis kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Rencana tindak lanjut dirancang dari hasil evaluasi kegiatan yang meliputi evaluasi proses, dan evaluasi hasil. Hasil analisis harus ditindaklanjuti dengan menyusun program selanjutnya sebagai kesinambungan program, mengembangkan jejaring pelayanan agar pelayanan lebih optimal, melakukan referral peserta didik yang memerlukan bantuan khusus dari terapis lain, pengembangan komitmen baru, kebijakan orientasi dan implementasi pelayanan selanjutnya. Berikut merupakan rencana tindak lanjut:

Tabel 3.1
Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak lanjut	Hasil Implementasi	Status	Ket
1	Sarana dan prasarana	Melakukan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana terpelihara	Selesai	Setelah Tindak Lanjut dari SKM TW I Tahun 2025 pada SKM TW II Tahun 2025 memperoleh Nilai NRR : 3.44 (turun menjadi 3.43)
2	Waktu penyelesaian	- Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan agar mempermudah pemahaman dalam proses melengkapi dokumen pengajuan perizinan - Melakukan Koordinasi dengan OPD/tim teknis terkait mengenai prosedur Waktu Penyelesaian	- Pengguna Layanan menjadi lebih memahami alur proses dan persyaratan dokumen yang spesifik yang sesuai dengan system - Koordinasi intensif dengan OPD/tim teknis telah menghasilkan penetapan Standar Waktu Layanan (SLA) perizinan yang jelas dan terintegrasi	Selesai	Setelah Tindak Lanjut dari SKM TW I Tahun 2025 pada SKM TW II Tahun 2025 memperoleh Nilai NRR : 3.41 (Naik dari menjadi 3.44)
3	Waktu penyelesaian	- Melakukan evaluasi dan sosialisasi melalui Website dan media sosial - Melakukan Koordinasi dengan dinas teknis penyebab dan solusi untuk mengatasi lamanya waktu penyelesaian - Melakukan Publikasi lmelalui media online dan offline	- Pengguna Layanan menjadi lebih memahami alur proses dan persyaratan dokumen yang spesifik yang sesuai dengan system - Koordinasi intensif dengan OPD/tim teknis telah menghasilkan penetapan Standar Waktu Layanan (SLA) perizinan yang jelas dan terintegrasi	selesai	
4	Sarana dan prasarana	1. Menambah sarana dan prasarana pendukung untuk memberikan kenyamanan	Sarana dan Prasarana Bertambah	Selesai	

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan pelayanan yang bersifat minor langsung ditindak lanjuti oleh DPMPTSP Kabupaten Nganjuk juga sebagai acuan dalam mengembangkan atau meningkatkan kinerja pelayanan DPMPTS. Sedangkan yang bersifat mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya untuk meningkatkan pelayanan kinerja sesuai dengan arah dan masukan yang telah di berikan oleh pemohon.

4.2. Saran

Pelaksanaan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sebagai Upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM akan dilakukan secara periodic pada setiap 3 bulan sekali.

Demikian penyusunan laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan didalamnya. Semoga Allah SWT senantiasa membimbing kita untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Amin.

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NGANJUK


SAMSUL HUDA, S.H., M.H
NIP. 196608101992031011