

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I 2019**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA – RATA</b>
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)</i>
1	Penanganan Pengaduan	531	3,540
2	Biaya Pelayanan	492	3,280
3	Persyaratan Teknis dan Administrasi	487	3,247
4	Kompetensi Petugas	485	3,233
5	Perilaku Petugas	484	3,227
6	Prosedur Pelayanan	480	3,200
7	Produk Spek. Jenis Pelayanan	477	3,180
8	Maklumat Pelayanan	473	3,153
9	Waktu Pelayanan	472	3,147

Adapun 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai indeks 3,180 unsur ini merupakan salah satu dari tiga unsur terendah. Hal ini mengindikasikan masyarakat merasa jenis pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Maklumat Pelayanan dengan nilai indeks 3,153. Hal ini mengindikasikan bahwa kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan masih belum maksimal terlaksana, menyebabkan masih adanya masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.
3. Waktu Pelayanan dengan nilai indeks 3,147. Hal ini mengindikasikan bahwa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan masih belum sepenuhnya memuaskan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka prioritas perbaikan pelayanan dimulai dengan memperbaiki prosedur pelayanan, maklumat pelayanan dan waktu pelayanan, yang erat kaitannya dengan peningkatan kualitas SDM, perbaikan sistem pelayanan perizinan dan peningkatan sarana dan prasarana.

**Rencana Tindak Lanjut Yang Akan Dialaksanakan.**

- 1 Memenuhi jumlah PNS yang memadai serta mempunyai kompetensi yang dibutuhkan untuk setiap bidang tugas sesuai tupoksi.
- 2 Melakukan bimbingan teknis/pelatihan/magang bagi petugas pelayanan
- 3 Penempatan petugas teknis dari SKPD teknis terkait di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh sehingga Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat terlaksana dengan baik
- 4 Mensosialisasikan Pelayanan Secara Elektronik (PSE) kepada masyarakat.
- 5 Membuat usulan program pembangunan fisik Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh yang layak dan representative melalui APBD Kota Sungai Penuh.
- 6 Menyiapkan perangkat IT untuk melayani masyarakat secara online.
- 7 Adanya Tim Teknis yang sesuai dengan Kompetensi layanan satu pintu untuk melakukan penyederhanaan birokrasi pengurusan perizinan.
- 8 Memaksimalkan kegiatan monitoring dan evaluasi yang saat ini sudah dilaksanakan melalui kegiatan pengawasan terhadap pemilik izin usaha, dengan cara pengecekan langsung kelapangan secara berkelanjutan sehingga masyarakat akan diingatkan secara terus menerus untuk membuat izin dan memperbaharui izin usahanya. Untuk kedepan diharapkan kegiatan ini terus ditingkatkan cakupannya sehingga menjangkau semua pelaku usaha, dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.