

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2023

**DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI JAMBI
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, 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 Sosial Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Provinsi Jambi 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 publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kependudukan dan Pencacatan Sipil Provinsi Jambi periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,6	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	B
3	Waktu Penyelesaian	3,6	B
4	Biaya/Tarif	3,970	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,7	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,7	B
7	Perilaku Pelaksana	3,73	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,533	B
9	Sarana dan Prasarana	3,9	A

Berkaca 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	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1.1 Mengaktifkan Nomor Pengaduan		V			Sekretariat
		1.2 Membuat Kotak Saran/Kotak Pengaduan		V			
2	Persyaratan	2.1 Membuat leaflet Info		V			Bidang Rehsos
		2.2 Membuat Pengumuman di media terkait persyaratan sehingga info tersebar		V			
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Menyusun Standar Pelayanan		V			Bidang Teknis Sekretariat
		3.2 Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)		V			
4	Perilaku Pelaksana	4.1 Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			V		Sekretariat



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	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengaktifkan Nomor Pengaduan	Sudah	Nomor Pengaduan Via Medsos, Elapor dan via WA	WA 081374751586 FB dan IG : Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi email: sosial.jambi@gmail.com	
2	Membuat Kotak Saran/Kotak Pengaduan	Sudah	Membuat dan menyediakan kotak saran yang diletakkan di dekat ruang pelayanan dan tampak jelas sehingga mudah diakses oleh masyarakat		

3	Membuat leaflet Info	Sudah	Membuat Design grafis sederhana berupa lembaran yang bertuliskan dan berwarna yang menggambarkan secara ringkas info layanan yang disediakan.		
4	Membuat Pengumuman di media terkait persyaratan sehingga info tersebar	Sudah	Mengekspos di media social dan website resmi opd		
5	Menyusun Standar Pelayanan	Sudah	Melakukan Rapat internal dengan bidang yang bersangkutan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat		

6	Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sudah	Melakukan Rapat internal dengan bidang yang bersangkutan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat		
7	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum	Mengajukan ke BPSDM Provinsi Jambi		

BAB IV

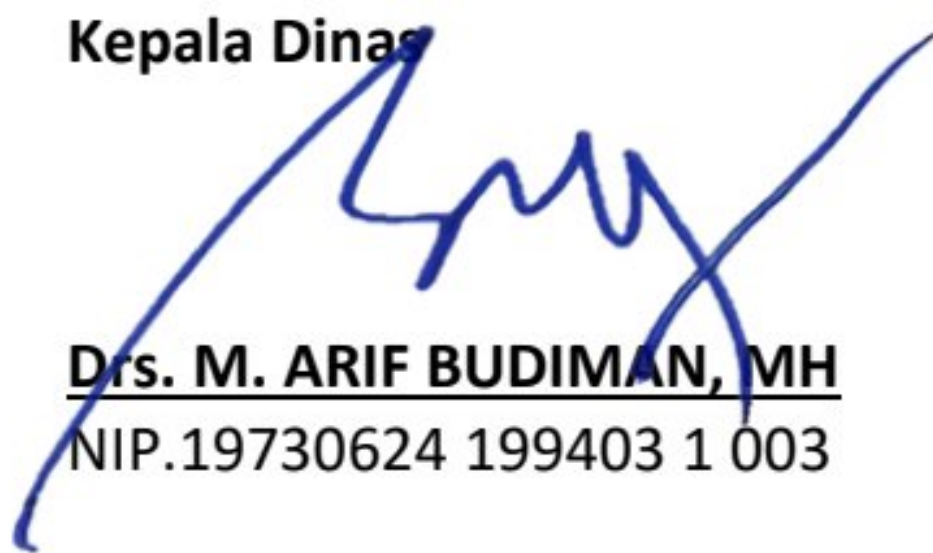
KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 85.7% (6 sudah ditindaklanjuti dari 7 RTL).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*
Dikarenakan kegiatan ini sebaiknya dilakukan di BPSDM dengan OPD yang melakukan layanan sebagai peserta.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Bersurat kepada BPSDM	Triwulan IV 2023	Sekretariat	1. BPSDM 2. Biro Organisasi

Kepala Dinas


Drs. M. ARIF BUDIMAN, MH
NIP.19730624 199403 1 003