

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli-Desember 2023**



**PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT**

Jl. Teuku Umar No. 36 Kelurahan Pamusian Kecamatan Tarakan Tengah
Kode Pos (77124)

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.

Dalam rangka mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat untuk selanjutnya disebut dengan Dinsos PM Kota Tarakan 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 dan Pemberdayaan Masyarakat untuk selanjutnya disebut dengan Dinsos PM Kota Tarakan periode Juli – Desember 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli – Desember 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,530	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,600	A
3	Waktu Penyelesaian	3,580	A
4	Biaya/Tarif	3,830	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,520	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,640	A
7	Perilaku Pelaksana	3,610	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,900	A
9	Sarana dan Prasarana	3,410	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
			2024				
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Pelayanan	Dinsos PM Tarakan akan meminta petugas tambahan yang sudah ditunjuk supaya memberikan psikoedukasi/ memberikan informasi kepada klien yang akan mengakses bantuan/ program kesejahteraan sosial, sebab terkadang ada klien yang mau mengusulkan bansos namun tidak mengetahui nama program bansos yang diusulkan.					Petugas tambahan di <i>Front Office</i>
2	Kesesuaian Persyaratan	Dinsos PM Tarakan akan mengarahkan klien yang kebingungan terkait pengurusan administrasi syarat pengusulan bansos ke spanduk informasi yang ditempel di ruang tunggu untuk dapat dipelajari. Apabila masih bingung bisa diarahkan langsung oleh <i>front office</i> langsung ke ruangan petugas pengampu program untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut dan lengkap.					Petugas tambahan di <i>Front Office</i>


3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Dinsos PM Tarakan akan mengarahkan klien yang membawa balita atau anak-anak untuk dapat menuju ke ruang laktasi (bila ingin memberikan asi kepada anaknya) dan supaya anaknya dapat bermain di dalam ruang laktasi yang sudah difasilitasi tempat bermain anak. Untuk ruang tunggu akan ada pengadaan kursi panjang tambahan.					Petugas tambahan di <i>Front Office</i>
---	-------------------------------	---	--	--	--	--	--



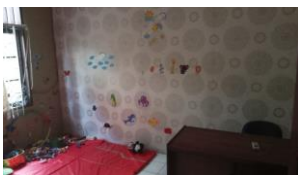
BAB III

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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Dinsos PM Tarakan akan meminta petugas tambahan yang sudah ditunjuk supaya memberikan psikoedukasi/ memberikan informasi kepada klien yang akan mengakses bantuan/ program kesejahteraan sosial, sebab terkadang ada klien yang mau mengusulkan bansos namun tidak mengetahui nama program bansos yang diusulkan.	SUDAH	Dinsos PM Tarakan telah meminta petugas tambahan yang sudah ditunjuk supaya memberikan psikoedukasi/ memberikan informasi kepada klien yang akan mengakses bantuan/ program kesejahteraan sosial,		Perlu ada papan informasi tambahan terkait penjelasan dan nama program/ bansos yang dapat diakses masyarakat.

2	<p>Dinsos PM Tarakan akan mengarahkan klien yang kebingungan terkait pengurusan administrasi syarat pengusulan bansos ke spanduk informasi yang ditempel di ruang tunggu untuk dapat dipelajari. Apabila masih bingung bisa diarahkan langsung oleh <i>front office</i> langsung ke ruangan petugas pengampu program untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut dan lengkap.</p>	<p>SUDAH</p>	<p>Dinsos PM Tarakan telah meminta petugas tambahan supaya klien diarahkan langsung oleh <i>front office</i> langsung ke ruangan petugas pengampu program untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut dan lengkap.</p>		<p>Tidak ada</p>
---	---	--------------	--	---	------------------

3	<p>Dinsos PM Tarakan akan mengarahkan klien yang membawa balita atau anak-anak untuk dapat menuju ke ruang laktasi (bila ingin memberikan asi kepada anaknya) dan supaya anaknya dapat bermain di dalam ruang laktasi yang sudah difasilitasi tempat bermain anak. Untuk ruang tunggu aka nada pengadaan kursi panjang tambahan.</p>	SUDAH	<p>Dinsos PM Tarakan telah meminta kepada petugas pelayanan untuk mengarahkan klien yang bawa anak atau ingin memberikan asi ke anaknya ke ruang laktasi atau ruang bermain anak. Selain itu juga Dinsos PM Tarakan telah menambah kursi panjang di ruangan pelayanan.</p>	  	Tidak ada
---	--	-------	--	--	-----------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat untuk selanjutnya disebut dengan Dinsos PM Kota Tarakan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 peren. Demikian laporan hasil tindaklanjut ini disampaikan, semoga di masa yang akan datang Dinsos PM Tarakan dapat terus meningkatkan pelayanan public kepada masyarakat di Kota Tarakan.

Tarakan, 1 April 2024

KEPALA DINAS



ARBAIN, S.E., M.AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19680318 199403 1 007