

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli - Desember 2025**



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 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari – Juni 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,340	A
2	Prosedur Pelayanan	3,360	A
3	Kecepatan Pelayanan	3,460	A
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,510	A
5	Kesesuaian Pelayanan	3,330	A
6	Kompetensi Petugas	3,450	A
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,580	A
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,390	A
9	Penanganan Pengaduan	3,930	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 sudah menambah petugas di front office untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas diminta untuk menanyakan ulang kepada masyarakat terkait layanan apa yang diperlukan. Terkadang masyarakat bingung terkait progam yang dibutuhkan dan yang akan diusulkan.					Bagian Pelayanan
2	Kesesuaian Persyaratan	Setiap masyarakat yang meminta pelayanan, petugas langsung menunjukkan persyaratan administrasi untuk mendapatkan layanan dan menjelaskan satu per satu syarat administrasi tersebut secara berulang sambil memberikan potongan kertas berisi list syarat tersebut untuk dibawa pulang dan bisa ditunjukkan ke kelurahan saat meminta surat pengantar.					Bagian Pelayanan

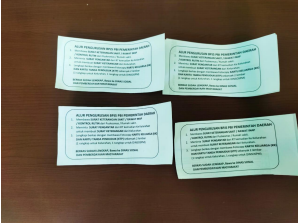
3	Prosedur Pelayanan	Dinsos PM Tarakan akan membuat dan membagikan potongan kertas serta menempel di bagian pelayanan yang berisi prosedur, alur, SOP dan syarat administrasi yang harus dilengkapi masyarakat yang ingin mengakses program layanan yang ada di kantor salah satunya terkait. Diharapkan masyarakat lebih cepat memahami prosedur untuk mendapatkan layanan. Selain itu Dinsos PM Tarakan membuat inovasi dengan menambahkan informasi terkait prosedur pelayanan melalui layar televisi ukuran besar di depan meja pelayanan.					Bagian Pelayanan
---	--------------------	---	--	--	--	--	-------------------------

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 menambah petugas di front office untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas diminta untuk menanyakan ulang kepada masyarakat terkait layanan apa yang diperlukan. Terkadang masyarakat bingung terkait progam yang dibutuhkan dan yang akan diusulkan.	SUDAH	Dinsos PM Tarakan telah menambah petugas di front office untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas diminta untuk menanyakan ulang kepada masyarakat terkait layanan apa yang diperlukan. Terkadang masyarakat bingung terkait progam yang dibutuhkan dan yang akan diusulkan.		Tidak Ada

2	Setiap masyarakat yang meminta pelayanan, petugas langsung menunjukkan persyaratan administrasi untuk mendapatkan layanan dan menjelaskan satu per satu syarat administrasi tersebut secara berulang sambil memberikan potongan kertas berisi list syarat tersebut untuk dibawa pulang dan bisa ditunjukkan ke kelurahan saat meminta surat pengantar.	SUDAH	Dinsos PM Tarakan telah menjelaskan satu per satu syarat administrasi tersebut secara berulang sambil memberikan potongan kertas berisi list syarat tersebut untuk dibawa pulang dan bisa ditunjukkan ke kelurahan saat meminta surat pengantar.		Tidak ada
3	Dinsos PM Tarakan akan membuat dan membagikan potongan kertas serta menempel di bagian pelayanan yang berisi prosedur, alur, SOP dan syarat administrasi yang harus dilengkapi masyarakat yang ingin mengakses program layanan yang ada di kantor salah satunya terkait. Diharapkan masyarakat lebih cepat memahami prosedur untuk mendapatkan layanan. Selain itu Dinsos PM Tarakan membuat inovasi dengan menambahkan informasi terkait prosedur pelayanan melalui layar televisi ukuran besar di depan meja pelayanan.	SUDAH	Dinsos PM Tarakan telah menambah AC dan kursi pada ruang tunggu supaya masyarakat lebih mendapatkan kenyamanan saat menunggu layanan		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 periode Juli - Desember 2025 sebanyak 100 peren. Demikian laporan hasil tindaklanjut ini disampaikan, semoga di masa yang akan datang Dinsos PM Tarakan dapat terus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Tarakan.

Tarakan, 7 November 2025

KEPALA DINAS,



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