



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Alamat : Komplek Perkantoran Cangkan Karanganyar Telp. : (0271) 495591 Fax. (0271) 495591

Website : www.dispermades.karanganyarkab.go.id Email : dispermades@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk di Kabupaten Karanganyar, diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Regulasi ini menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan penilaian layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Partisipasi masyarakat dianggap krusial karena membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dari penyelenggara layanan publik.

Sebagai salah satu upaya untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kualitas layanan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) Kabupaten Karanganyar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun. SKM ini berfungsi sebagai alat untuk mengukur persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017, yang menyediakan panduan untuk pelaksanaan survei secara konsisten dan objektif.

Pelaksanaan SKM di Dispermades Kabupaten Karanganyar mencakup sembilan unsur pelayanan yang meliputi berbagai aspek seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan lain-lain. Setiap unsur ini dinilai untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Pendekatan ini memungkinkan Dispermades untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan dari perspektif pengguna.

Hasil dari SKM kemudian digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan perbaikan layanan. Dengan mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan, Dispermades dapat merencanakan tindakan-tindakan korektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, SKM juga menjadi alat untuk mendorong persaingan sehat antar unit pelayanan publik di lingkungan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan mereka.

Secara keseluruhan, SKM tidak hanya menjadi alat evaluasi bagi pemerintah tetapi juga memberikan manfaat bagi masyarakat. Masyarakat mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas layanan yang mereka terima, dan pemerintah dapat menggunakan umpan balik tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan

demikian, SKM berperan penting dalam menciptakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat evaluasi yang penting untuk mengukur kinerja pelayanan publik, terutama dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) Kabupaten Karanganyar memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. SKM 2023 telah mengidentifikasi berbagai aspek pelayanan yang dinilai oleh masyarakat, yang kemudian menjadi dasar untuk menyusun rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan. Bab ini menjelaskan secara rinci hasil SKM, rencana tindak lanjut yang telah disusun, serta analisis mendalam terhadap tiga unsur pelayanan terendah.

Tabel berikut merangkum hasil SKM 2023, menampilkan nilai dari sembilan unsur pelayanan yang diukur.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No.	Unsur	IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3.107	Baik
2.	Prosedur	3.110	Baik
3.	Waktu pelayanan	3.048	Baik
4.	Biaya/tarif	3.898	Sangat Baik
5.	Produk layanan	3.118	Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3.152	Baik
7.	Perilaku pelaksana	3.142	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	2.893	Cukup
9.	Penanganan pengaduan	3.596	Sangat Baik

Hasil survei menunjukkan bahwa unsur *Biaya/Tarif* dan *Pengaduan* mendapatkan nilai tertinggi, masing-masing dengan kategori "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa biaya yang dikenakan untuk layanan publik sudah sesuai dan pengelolaan pengaduan sudah berjalan dengan baik. Sementara itu, unsur *Sarana dan Prasarana* memiliki nilai terendah dengan kategori "Cukup", yang menunjukkan masih ada ketidakpuasan masyarakat terkait infrastruktur pelayanan. Unsur *Waktu Pelayanan* juga menjadi perhatian dengan nilai 3.048, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan masih dianggap belum memuaskan oleh sebagian masyarakat.

Untuk mengatasi kelemahan yang teridentifikasi dalam survei, Dispermades telah menyusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Tindakan Spesifik
1.	Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan penambahan fasilitas	Meningkatkan kapasitas Ruang Pertemuan
2.	Waktu Pelayanan	Penyederhanaan prosedur birokrasi	Mengurangi tahapan yang tidak perlu dan mempercepat proses
3.	Persyaratan	Penyederhanaan persyaratan administrasi	Memperjelas dan mengurangi persyaratan yang dianggap tidak perlu

Analisis Unsur Terbawah

1. Sarana dan Prasarana: Dengan nilai 2.893, unsur ini menjadi fokus utama perbaikan. Ketersediaan fasilitas yang tidak memadai, seperti aula yang sempit menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan. Untuk itu, Dispermades berencana meningkatkan kapasitas ruang pertemuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Waktu Pelayanan: Nilai 3.048 menunjukkan bahwa masyarakat merasa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan masih terlalu lama. Ini disebabkan oleh prosedur birokrasi yang kompleks dan melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, rencana tindak lanjut mencakup penyederhanaan prosedur dan pengurangan tahapan yang tidak perlu, sehingga proses layanan bisa dipercepat dan lebih efisien.
3. Persyaratan: Dengan nilai 3.107, unsur persyaratan menunjukkan bahwa beberapa persyaratan administrasi dianggap membingungkan atau tidak perlu. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan mencakup penyederhanaan persyaratan serta memberikan sosialisasi yang lebih jelas kepada masyarakat mengenai dokumen dan langkah-langkah yang diperlukan dalam proses pelayanan.

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Tabel berikut merangkum pelaksanaan RTL yang telah direncanakan, menunjukkan status implementasi, deskripsi tindak lanjut, dokumentasi kegiatan, serta tantangan atau hambatan yang ditemui selama proses pelaksanaan.

Tabel 3. Implementasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Perbaikan dan penambahan fasilitas	Sudah	Meningkatkan kapasitas Ruang Pertemuan		Keterbatasan anggaran menyebabkan beberapa fasilitas belum sepenuhnya diperbaiki.

2.	Penyederhanaan prosedur birokrasi	Sudah	Mengurangi tahapan yang tidak perlu dan mempercepat proses	 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA Alamat : Jalan Lawu Komplek Perkantoran Cangakan - Karanganyar Kode Pos 57712 Website : dispermades.karanganyarkab.go.id - Email : dispermades@karanganyarkab.go.id No.Telp./ Fax. (0271) 495591 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR : 800/69.14 TAHUN 2024 T E N T A N G STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA SELAKU PENGGUNA ANGGARAN, Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memenuhi harapan masyarakat sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, perlu dibuat standar pelayanan sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada pengguna layanan; b. bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang	Adaptasi staf terhadap prosedur baru memerlukan waktu.
3.	Penyederhanaan persyaratan administrasi	Sudah	Memperjelas dan mengurangi persyaratan yang dianggap tidak perlu	 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA Alamat : Jalan Lawu Komplek Perkantoran Cangakan - Karanganyar Kode Pos 57712 Website : dispermades.karanganyarkab.go.id - Email : dispermades@karanganyarkab.go.id No.Telp./ Fax. (0271) 495591 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR : 800/69.14 TAHUN 2024 T E N T A N G STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA SELAKU PENGGUNA ANGGARAN, Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memenuhi harapan masyarakat sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, perlu dibuat standar pelayanan sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada pengguna layanan; b. bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang	Sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat memerlukan waktu dan sumber daya.

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) Kabupaten Karanganyar berhasil memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan publik yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan Dispermades telah mencapai tingkat kualitas yang "Baik," dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80.65. Hasil ini mencerminkan bahwa upaya peningkatan yang telah dilakukan selama beberapa tahun terakhir sudah menunjukkan hasil yang positif, meskipun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Melalui analisis yang mendalam terhadap hasil SKM, diidentifikasi beberapa kelemahan utama dalam layanan, terutama pada unsur Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Persyaratan. Nilai terendah ditemukan pada unsur Sarana dan Prasarana, yang menandakan kebutuhan mendesak untuk perbaikan infrastruktur guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Waktu Pelayanan yang dinilai masih memerlukan penyederhanaan prosedur, serta persyaratan administrasi yang perlu disederhanakan untuk memudahkan masyarakat. Rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan berfokus pada perbaikan-perbaikan ini, dengan tujuan meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang dinilai kurang memuaskan oleh masyarakat.

Implementasi dari rencana tindak lanjut telah berjalan dengan berbagai upaya perbaikan. Peningkatan fasilitas fisik seperti aula dan ruang pelayanan khusus, serta penyederhanaan prosedur birokrasi telah dilaksanakan dengan baik. Penjelasan dan sosialisasi persyaratan administrasi yang lebih jelas juga telah dilakukan, meskipun terdapat tantangan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Proses ini menunjukkan komitmen Dispermades untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, tetapi juga untuk merencanakan peningkatan berkelanjutan yang memastikan kualitas pelayanan terus membaik.

Pelaksanaan tindak lanjut tidak terlepas dari tantangan, seperti keterbatasan anggaran dan adaptasi staf terhadap prosedur baru. Tantangan ini memberikan pelajaran penting bagi Dispermades dalam mengelola sumber daya secara efektif dan memastikan staf mendapatkan pelatihan yang memadai. Sosialisasi yang efektif juga menjadi pelajaran penting, terutama dalam memastikan bahwa semua masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan mudah diakses. Ke depan, Dispermades diharapkan dapat mengatasi tantangan ini dengan strategi yang lebih terstruktur dan kolaboratif.

Kesimpulan utama dari keseluruhan proses ini adalah pentingnya evaluasi dan tindak lanjut yang berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dispermades Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan komitmen kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, namun evaluasi periodik dan penyesuaian strategi tetap diperlukan untuk mencapai pelayanan yang optimal. Dengan adanya komitmen ini, Dispermades diharapkan dapat terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan publik yang diberikan selalu relevan dan berkualitas tinggi.

Karanganyar, Juli 2024
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



SUNDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos., M.A.P
NIP.19720620 199203 1 002