



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**

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

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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No.	Unsur	IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3.084	B
2.	Prosedur	3.129	B
3.	Waktu pelayanan	3.035	B
4.	Biaya/tarif	3.827	A
5.	Produk layanan	3.109	B
6.	Kompetensi pelaksana	3.129	B
7.	Perilaku pelaksana	3.099	B
8.	Sarana dan Prasarana	2.911	B
9.	Penanganan pengaduan	3.569	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. Adapun konidisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana, dimana ketersediaan aula dan gedung dinilai kurang memadai (sempit) dan tidak adanya ruang pelayanan khusus. Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan Dispermades Kabupaten Karanganyar.
2. Waktu Pelayanan. waktu penyelesaian pelayanan dirasakan masih lama oleh masyarakat karena birokrasi yang panjang dan melibatkan banyak pihak sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.
3. Persyaratan.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

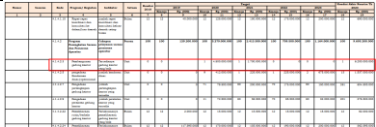
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	PJ
1.	Sarana dan Prasarana	Perencanaan penambahan sarana dan prasarana pelayanan	Kepala Dinas
2.	Waktu Pelayanan	Petugas pelayanan berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan	Kepala Dinas
3.	Persyaratan	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Kepala Dinas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Implementasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Merencanakan penambahan dan perbaikan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD	Sudah	Mengusulkan Pembangunan gedung kantor		Belum disetujuinya usulan untuk pembangunan gedung kantor
2.	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan	Sudah	Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai (staff dan penunjang)		

3.	Membuat SK Kepala Dinas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. Serta membuat informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan baik melalui sosmed, website maupun tatap muka	Sudah	Pembuatan SK Kepala Dinas tentang SOP Pelayanan dan membuat informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan baik melalui sosmed, website maupun tatap muka	 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA Alamat: Jl. Veteran Karanganyar, Karanganyar 56161 Email: dpm@karanganyar.go.id, dpm@karanganyar.go.id KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR 80/293/0 TAHUN 2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR, Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 12 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar; b. bahwa Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar;
----	---	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana prasarana dengan 2,893 dimana ketersediaan aula dan gedung dinilai kurang memadai dan tidak adanya ruang pelayanan khusus. Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan Dispermades Kabupaten Karanganyar.
- Untuk mengatasi hal tersebut Dinas Pemberdayaan Masyarakat berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan dan perbaikan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD.

Karanganyar, November 2023

✍️ **KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR**



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