

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



**Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Kota Denpasar
2024**

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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar 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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar periode sebelumnya (Semester II Tahun 2023) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,48	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52	B
3	Waktu Penyelesaian	3,41	B
4	Biaya/Tarif	3,96	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,41	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	3,51	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,81	A
9	Sarana dan Prasarana	3,42	B

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	Produk layanan	Pengembangan Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu (SEJUKMU)	√	√	√	√	Kepala bagian persidangan dan perundang-undangan
2	Waktu penyelesaian	Melakukan komunikasi yang efektif dan membangun team work antar pegawai di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui rapat internal secara berkala	√	√	√	√	Kepala bagian persidangan dan perundang-undangan
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan dan pemeliharaan aset	√	√	√	√	Kepala bagian umum dan keuangan

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	Pengembangan Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu (SEJUKMU)	Sudah	Sudah dilakukan komunikasi dan koordinasi dengan PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar terkait rencana pengembangan/pemeliharaan aset (inovasi SEJUKMU)		-

2	<p>Melakukan komunikasi yang efektif dan membangun team work antar pegawai di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui rapat internal secara berkala</p>	Sudah	<p>Sudah dilakukan komunikasi dan diskusi antara Sekretaris DPRD dengan seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar terkait pentingnya membangun team work serta memahami ketentuan peraturan perundang-undangan dalam memberikan pelayanan</p>		-
3	<p>Melakukan penataan dan pemeliharaan aset</p>	Sudah	<p>Sudah dilakukan penataan dan pemeliharaan aset dengan memanfaatkan ruang perpustakaan yang sebelumnya belum dilakukan penataan, namun saat ini sudah di tata ulang sehingga ruang perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk layanan penerimaan kunjungan kerja tamu dinas</p>		-


BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sekretariat DPRD Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. 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	Peningkatkan Kompetensi SDM	Melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/workshop/pelatihan terkait pengembangan kompetensi SDM	Setiap Tahun	Sekretaris DPRD Kota Denpasar, Para Kepala Bagian di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar
2.	Membangun team work	Melakukan komunikasi, diskusi dan konsultasi antara pimpinan dan bawahannya	Setiap hari	Sekretaris DPRD Kota Denpasar, Para Kepala Bagian di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar
3.	Pengembangan dan pemeliharaan Inovasi	Melakukan monitoring dalam rangka menjaga dan memelihara inovasi-inovasi pada layanan agar selalu dapat diakses oleh masyarakat	Per triwulan	Sekretaris DPRD Kota Denpasar, Para Kepala Bagian di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar

Denpasar, 10 Juli 2024
Sekretaris DPRD Kota Denpasar


Ir. I Gde Made Bhaju Pravita, MM
NIP. 19681114 199803 1 003