



LAPORAN Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester I Tahun 2024



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA DENPASAR
TAHUN 2024**



@dprd.kotadenpasar
@jdih.dprdkotadenpasar



www.dprd.denpasarkota.go.id



humasdprdkotadenpasar@gmail.com



(0361) 237920

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 I Tahun 2024) 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	3,41	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42	B
3	Waktu Penyelesaian	3,39	B
4	Biaya/Tarif	3,95	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,42	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	B
7	Perilaku Pelaksana	3,49	B
8	Sarana dan Prasarana	3,53	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,90	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

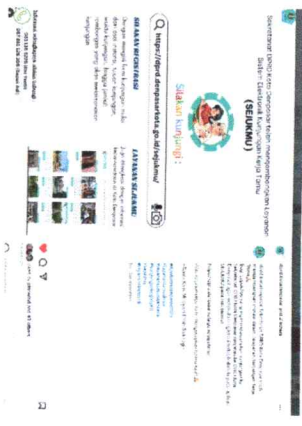
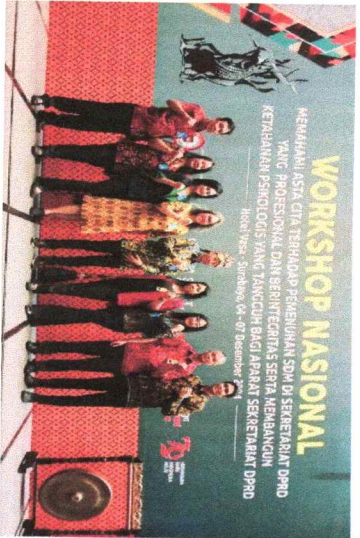
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" untuk layanan penerimaan tamu dinas melalui aplikasi SEJUKMU	√	√	√	√	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
2	Persyaratan Layanan	Mencantumkan petunjuk/buku panduan/SOP dalam layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD
3	Produk Layanan	Melakukan pembaruan informasi terkait jenis layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui media sosial dan meningkatkan kompetensi SDM di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui pelatihan mandiri/seminar/bimtek/workshop	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD
4	Prosedur Layanan	Mencantumkan petunjuk/buku panduan/SOP dalam layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD

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	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" untuk layanan penerimaan tamu dinas melalui aplikasi SEJUKMU	Sudah	Sudah dilakukan peningkatan sosialisasi registrasi "online" untuk layanan penerimaan tamu dinas aplikasi SEJUKMU melalui sosial media hingga penyampaian informasi melalui grup whatsapp Asosiasi Sekretaris DPRD se-kabupaten/kota di Indonesia serta pada saat tamu dinas melaksanakan kunjungan	https://drive.google.com/file/d/1AYSM2dsNW11WCNHA66KMlHdClemc8I/view?usp=drive_link	-

2	Mencantumkan petunjuk/buku panduan/SOP dalam layanan	Sudah	Pencantuman buku petunjuk pada aplikasi layanan kunjungan kerja tamu (SEJUKMU) sedang dalam tahap pengembangan dan sudah dilakukan pengadaan	https://drive.google.com/file/d/1lhYxTfOY41LCVX1stkPNY3EG5FfaEzqxq/view?usp=sharing	-
3	Melakukan pembaruan informasi terkait jenis layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui media sosial dan meningkatkan kompetensi SDM di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui pelatihan mandiri/seminar/bimtek/workshop	Sudah	Sudah dilakukan updating informasi layanan melalui media sosial dan website DPRD Kota Denpasar dan telah diikuti bimtek dalam rangka pengembangan kompetensi SDM yaitu Workshop Nasional dengan tema "Memahami Asta Cita terhadap Pemenuhan SDM di Sekretariat DPRD Yang professional dan Berintegritas Serta Membangun Ketahanan Psikologis Yang Tangguh Bagi Aparat Sekretariat DPRD"	<p>Informasi layanan SEJUKMU melalui media sosial</p>  <p>BIMTEK ASDEKSI</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	Peningkatan 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, 9 Desember 2024
Sekretaris DPRD Kota Denpasar

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

