

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS SOSIAL
KABUPATEN BIAK NUMFOR PROPINSI PAPUA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	iii
1.Kuesioner.....	iv
2.Hasil Pengolahan Data	v
3.Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	vi
4.Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	vii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Papua, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor adalah tim yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor. (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dimulai dari persiapan hingga pelaporan memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Jan	10
2	Pengumpulan Data	Feb-Maret	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April-Mei	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	10

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 530 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	25,3%
		PEREMPUAN	112	74,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	2,6%
		SLTP	103	68,6%
		SLTA	41	27,3%
		DIII	1	0,6%
		SI	1	0,6%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	Petani	36	24%
		Nelayan	23	15,3%
		I R T	69	46%
		Ojek	10	6,6%
		LAINNYA	12	8%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	25	16,6%
		LAYANAN B	115	76,6%
		LAINNYA	10	6,6%

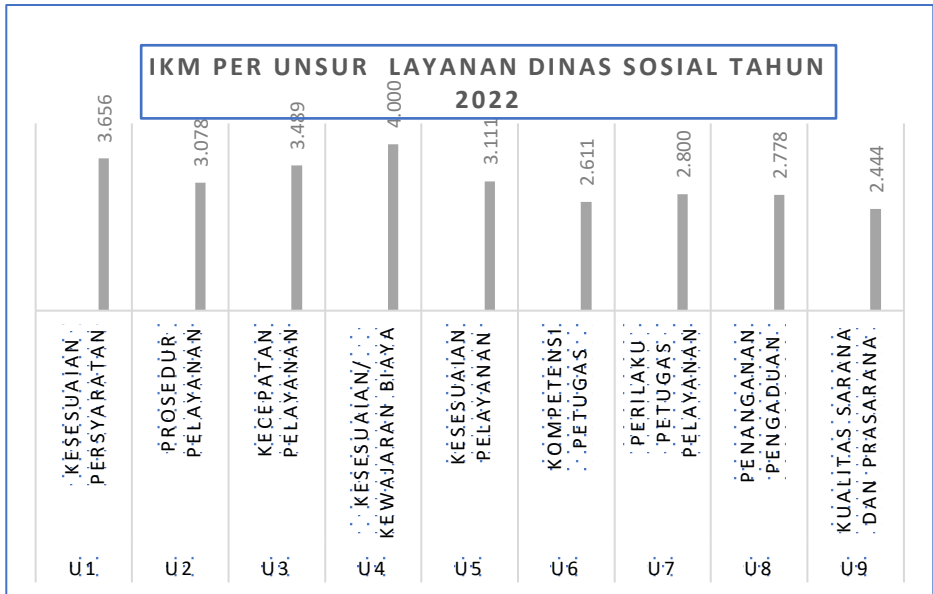
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)olahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai dan Kategori SKM Per Unsur

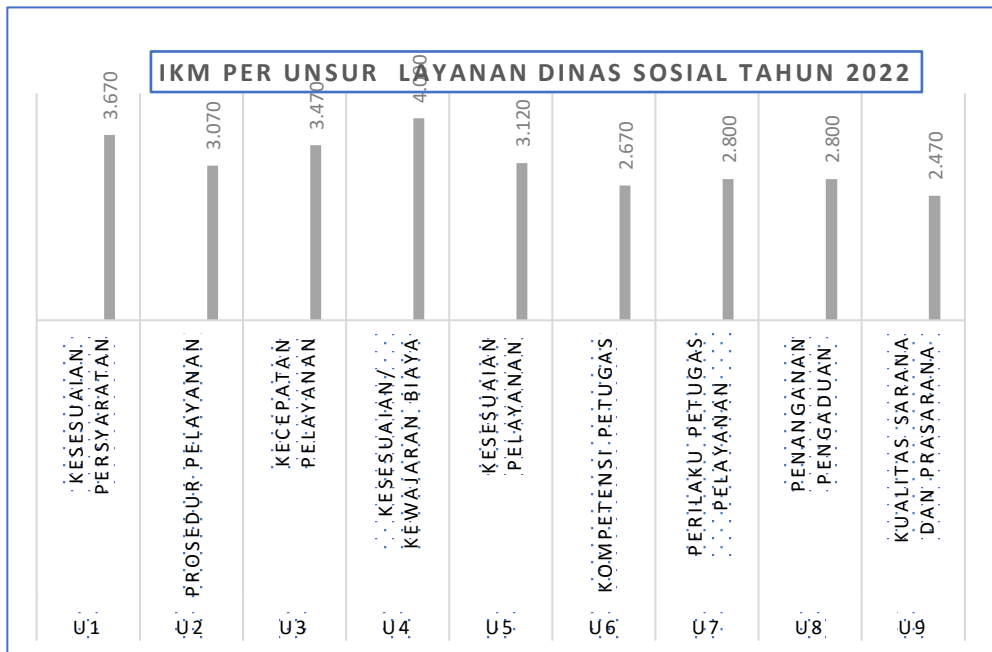
Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,670	3,070	3,470	4,000	3,120	2,670	2,800	2,800	2,470
Kategori	A	B	B	A	B	C	C	C	D
IKM Dinas Sosial	77,89 (Baik)								

Tabel 2. Detail Nilai Rata-rata SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,670
U2	Prosedur Pelayanan	3,070
U3	Kecepatan Pelayanan	3,470
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,120
U6	Kompetensi Petugas	2,670
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,800
U8	Penanganan Pengaduan	2,800
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,470



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah. Selanjutnya Kompetensi petugas pelayanan adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan persyaratan serta waktu mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan prasarana belum memadai”.
- “Petugas Pelayanan kurang optimal melakukan pelayanan”.
- “Penanganan pengaduan belum dilaksanakan secara baik”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Alat pemadam kebakaran, Jalur evakuasi bencana, peralatan penunjang bagi penyandang Disabilitas dan lain-lain belum tersedia,
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan dilaksanakan pada Bulan Juli-Desember 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024		2025		
			Trw III	Trw IV	Trw I	Trw II	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pengadaan peralatan penunjang pelayanan publik	√	√	√	√	Kepala Dinas,
		Penambahan peralatan penunjang Disabilitas	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	
		Simplifikasi proses bisnis	√		√	√	Kepala Dinas, Sekretaris
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala Dinas, Sekretaris

4.3 Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan

publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Gambar 3 :Tabel Urutan Peringkat dan kategori unsur pelayanan

Urut	No. unsur	Unsur Pelayanan	Rata-rata	%	Indeks Konversi	Mutu
1	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100%	100,00	A
2	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,670	67%	91,75	A
3	U3	Kecepatan Pelayanan	3,470	8%	86,75	B
4	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,120	26%	78,00	B
5	U2	Prosedur Pelayanan	3,070	23%	76,75	B
6	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,870	17%	71,75	C
7	U8	Penanganan Pengaduan	2,770	13%	69,25	C
8	U6	Kompetensi Petugas	2,700	3%	67,50	C
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,400	0%	60,00	D

Berdasarkan tabel di atas, bahwa urutan peringkat dan kategori unsur pelayanan publik tahun 2022 pada Dinas Sosial Kabupten Biak Numfor.dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Peringkat tertinggi adalah Kesesuaian /kewajaran Biaya dengan nilai sebesar 4,00 dengan persentase 100%. dengan kategori (**A = Sangat baik**).Artinya Seluruh layanan yang ada pada Dinas Sosial tidak dipungut biaya alias **GRATIS**.
2. Peringkat terendah adalah kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,400 dengan persentase 0% dengan kategori (D - Buruk) Artinya Sarana dan prasaran layanan pada Dinas Sosial Kabuapetn Biak Numfor belum memadai dengan kategori enilaian adalah **Buruk**

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai SKM 77,89. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Petugas Pelayanan, Kompetensi petugas dan Kualitas Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Persyaratan dan waktu menjadi perhatian penuh untuk di perhatikan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Ditetapkan di : Biak

Pada tanggal : 22 Mei 2024



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Biak Numfor

FERRY BETTAY, SH MM
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196602021996101001

LAMPIRAN

1. KUESIONER



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL KABUPATEN BIAK NUMFOR PROVINSI PAPUA**

Diisi oleh Petugas :	
Tanggal :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Provinsi / Kabupaten / Kota	:
Instansi	:
Jenis Layanan yang diterima	:

Responden Yth,

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua, kami mengharapkan partisipasi Saudara agar dapat mengisi kuesioner secara lengkap. Tidak ada jawaban **Benar** atau **Salah**, karena itu isilah kuesioner ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh Saudara. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian Saudara, kami sampaikan Terima kasih.

Hormat kami,

[Signature]
Kepala Dinas Sosial

I. PROFIL RESPONDEN					
*)Beri tanda silang (X) atau (v) pada kotak yang paling sesuai dengan Saudara					
Jenis Kelamin* :	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :	<input type="text"/> Tahun		
Pendidikan* :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3				
Pekerjaan* :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :.....				
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
Beri tanda silang (X) atau (v) pada angka sesuai dengan pengalaman Saudara Skor (1) = Tidak setuju; (2) = Kurang setuju; (3) = Setuju; (4) = Sangat setuju					
No	Pernyataan	Skor Persepsi			
		1	2	3	4
1.	Persyaratan pelayanan (teknis dan/atau administratif) sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.				
2.	Prosedur pelayanan memberikan kemudahan bagi saya.				
3.	Petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan cepat.				
4.	Produk/Hasil Dokumen yang saya terima tidak dipungut biaya (Gratis)				
5.	Produk/hasil pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.				
6.	Petugas memiliki kemampuan/kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.				
7.	Petugas bersikap/berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.				
8.	Sarana dan prasarana pada unit layanan sudah berkualitas baik.				
9.	Penanganan pengaduan di unit ini telah berfungsi dengan baik.				

3. Hasil Olah Data SKM

4. NRR Per Unsur

Urutan	Nomor Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Aktual Masyarakat	
				Indeks Konversi	Mutu
1	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100,00	A
2	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,670	91,75	A
3	U3	Kecepatan Pelayanan	3,470	86,75	B
4	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,120	78,00	B
5	U2	Prosedur Pelayanan	3,070	76,75	B
6	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,870	71,75	C
7	U8	Penanganan Pengaduan	2,770	69,25	C
8	U6	Kompetensi Petugas	2,700	67,50	C
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,400	60,00	D

1. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2024]**



**DINAS SOSIAL
KABUPATEN BIAK NUMFOR PROPINSI PAPUA
TAHUN 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 Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor 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


Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), 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 1. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penang- gung Jawab
			Smst II 2024	Smtr I 2025	
1	Unsur 9 Kualitas Sarana Prasarana	Program :Pengadaan peralatan penunjang pelayanan publik	Juli -Des 2023/4	Jan - Juni 2025	Kepala Dinas
		Kegiatan : Penambahan Peralatan penunjang Disabilitas			
2.	Unsur 6 Prosedur Persyaratan	Program : Monev terhadap Prosedur Pelayanan	Sept 2024	Jan 2025	Kadis, Sekretaris
		Kegiatan: Fasilitasi FKP			
3	Unsur 8 Perilaku Petugas	Program Peningkatan Kapasitas Pengelola Layanan	Sept - Okt 202	Jan- Maret 2025	Kadis, Sekretaris
		Kegiatan:: Studi Banding pengelola layanan publik Se Kab.Biak Numfor			

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengadaan Peralatan Penunjang Disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Kursi Roda 1 unit, - Huruf Brille, - pembuatan rambat/selasar., - pembuatan toilet khusus disabilitas 		<p>Tidak tersedia anggaran yang memadai pada DPA Dinas Sosial tahun 2023</p> <p>Namun atas usaha Dinas Sosial untuk pembuatan selasar dan toilet khusus disabilitas pada akhir tahun 2023 telah tersedia</p>
2	Fasilitasi Forum Konsultasi Publik	Pertemuan dengan unsur masyarakat		Dirrencanakan 25 Mei 2024, namun tertunda. Belum terlaksana
3	Studi Banding bagi Pengelola Layanan Publik	Studi Banding bagi Pengelola Layanan Publik Se-Kabupaten.Biak Numfor		Belum terlaksana

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33.% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pengadaan Peralatan Penunjang Disabilitas lainnya
 - Fasilitasi Forum Konsultasi Publik
 - Studi Banding bagi Pengelola Layanan PublikAlasan tidak tersedia anggaran
3. 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	Pengadaan Peralatan Penunjang Disabilitas lainnya	Meningkatkan sarana prasarana layanan publik	Tahun 2024	Kepala Dinas	TAPD Bappeda
2	Fasilitasi FKP	Meningkatkan prosedur yang lebih baik	Sept - Des 2024	Kepala Dinas	Bappeda

3	Studi Banding bagi Pengelola Layanan Publik	Meningkatkan kualitas pengelola layanan publik	Jan - Mar 2025	Kepala Dinas	Sekretaris Daerah
---	---------------------------------------------	------------------------------------------------	----------------	--------------	-------------------

Ditetapkan di : Biak
Pada tanggal : 22 Mei 2024

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Biak Numfor



FERRY BETTAY, SH MM
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196602021996101001

