

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**  
**Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Triwulan IV Tahun 2024**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK**  
**DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**  
**PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI**

# **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

(unit penyelenggara pelayanan) 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 Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Periode Triwulan IV 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 Triwulan IV**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	99,50	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,25	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	99,35	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,93	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,23	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	99,45	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99,53	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,28	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	99,88	Sangat Baik

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 2 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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	√	√	√	√	Sekretariat
2	Produk Layanan	Akan dilaksanakan koordinasi dengan Bidang-Bidang terkait produk layanan agar lebih dikembangkan kembali supaya dapat memenuhi kebutuhan layanan yang diperlukan masyarakat	√	√	√	√	Sekretariat

**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)	Tantangan/ Hambatan
1	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	Sudah	Telah dilaksanakan review SOP sesuai kebutuhan dan bidang tugas, agar sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan berjalan lebih efektif dan efisien	-
2	Akan dilaksanakan koordinasi dengan Bidang-Bidang terkait produk layanan agar lebih dikembangkan kembali supaya dapat memenuhi kebutuhan layanan yang diperlukan masyarakat	Sudah	Telah dilaksanakan koordinasi dengan Bidang-Bidang terkait produk layanan agar lebih dikembangkan kembali supaya dapat memenuhi kebutuhan layanan yang diperlukan masyarakat	-

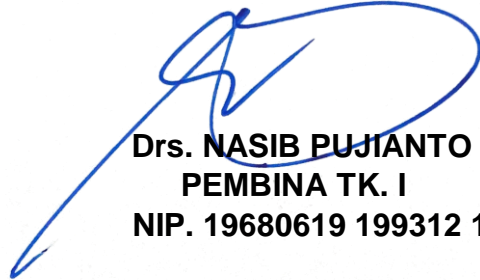
## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tebing Tinggi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tebing Tinggi, 06 Januari 2025

**Plt. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK DAN PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT KOTA TEBING TINGGI**



**Drs. NASIB PUJANTO**  
**PEMBINA TK. I**  
**NIP. 19680619 199312 1 001**