

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan IV Tahun 2023**



**SEKRETARIAT DAERAH  
KOTA SURAKARTA  
2023**

# 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 Sekretariat Daerah 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 Daerah periode 01 Oktober s.d 17 November 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 Oktober s.d 17 November 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	U1. Persyaratan	3.56	A
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	3.51	B
3	U3. Waktu penyelesaian	3.46	B
4	U4. Biaya / tarif	3.93	A
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.51	B
6	U6. Kompetensi pelaksana	3.56	A
7	U7. Perilaku pelaksana	3.53	B
8	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.87	A
9	U9. Sarana dan prasarana	3.52	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	U3. Waktu penyelesaian	Publikasi standar pelayanan Sekretariat Daerah terutama pada poin waktu penyelesaian				V	Kepala Bagian Protokol Komunikasi dan Pimpinan
2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Publikasi terkait produk layanan di Sekretariat Daerah melalui kanal yang dimiliki				V	Kepala Bagian Protokol Komunikasi dan Pimpinan
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	internalisasi sop masing masing bagian				V	masing-masing Kepala Bagian

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

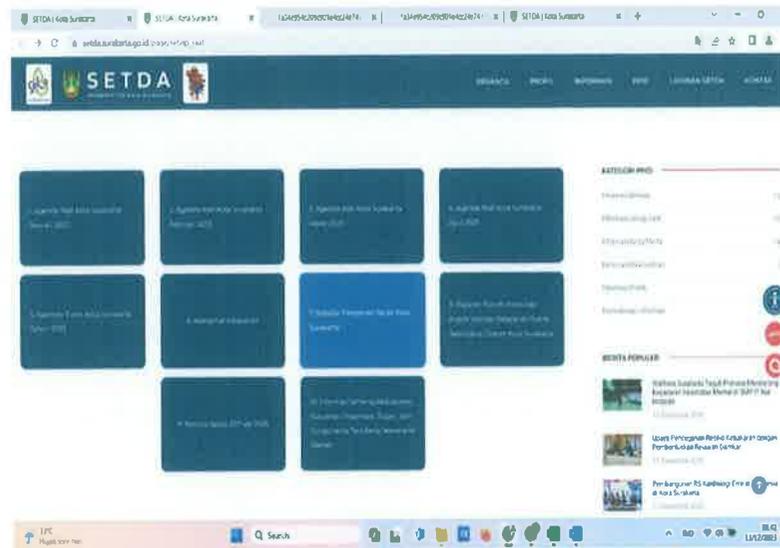
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	U3. Waktu penyelesaian	Publikasi standar peayanan Sekretariat Daerah terutama pada poin waktu penyelesaian	agenda pimpinan daerah yang tidak dapat diprediksi		
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 1. publikasi standar pelayanan Setda pada poin waktu penyelesaian

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Publikasi terkait produk layanan di Sekretariat Daerah melalui kanal yang dimiliki	masyarakat jarang melihat website Pemerintah		
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 2. publikasi terkait produk layanan di Sekretariat Daerah melalui kanal yang dimiliki

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	internalisasi sop masing masing bagian	internalisasi sop masing-masing bagian		
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 3. internalisasi sop masing-masing bagian



**Gambar 4. internalisasi sop masing-masing bagian**

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Sekretariat Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM pada unsur U3. Waktu penyelesaian, U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, U2. Sistem, mekanisme dan prosedur
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu pada unsur karena beberapa alasan, yaitu:
  - . nihil
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
	nihil			

Surakarta, 18 Desember 2023

**Sekretaris Daerah**

**Budi Murtono, S.E., M.Si**  
NIP. 197110101998031010

