

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT STANDAR PELAYANAN TAHUN 2023



**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN PATI**

DAFTAR ISI

A. KATA PENGANTAR	1
B. PENDAHULUAN	2
C. DASAR HUKUM	2
D. TUJUAN	3
E. RUANG LINGKUP	3
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
G. TINDAK LANJUT	4
H. HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI SEMESTER 2 TAHUN 2023	5
I. PENUTUP	9
1. KESIMPULAN	9
2. SARAN	9

A. Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati semester Iltahun 2023. Laporan tersebut merupakanpertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pelatihan bagi pemangku kepentingan Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Maret 2024, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Pati, 22 April 2024

Kepala Dinas Sosial P3AKB
Pati



INDRIYANTO, SH., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP.19670226 199203 1 005

B. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warganegara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas diklat yang diberikan oleh Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati.

Pada Semester II Tahun 2023, Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berasal dari eksternal.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Pati pada Semester II Tahun 2023.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan pelatihan mulai dari perencanaan sampai dengan survei diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan PPATK; dan
3. Peraturan Kepala PPATK Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPATK.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan AparaturNegeradanReformasiBirokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

D. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang diselenggarakan pada Semester II Tahun 2023. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan secara terus menerus.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin di setiap penyelenggaraan pelayanan. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik kepada masyarakat dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Materi
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan yang telah dilaksanakan pada Semester II Tahun 2023 yaitu periode bulan Juli s.d Desember 2023 dengan keseluruhan populasi berjumlah 55 peserta.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata- Rata (NRR)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,87	0,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,80	0,42
3	Waktu Penyelesaian	3,73	0,41
4	Biaya/tarif	3,67	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67	0,41
6	Kompetensi pelaksana	3,87	0,43
7	Perilaku pelaksana	3,80	0,44
8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,60	0,42
9	Sarana dan Prasarana	3,81	0,40
Nilai Indeks			3,77

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelatihan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 55 responden
- b. Nilai IKM : 98,23
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

G. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pelatihan pada Semester II Tahun 2023, pada Dinas SosialPemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KeluargaBerencanaKabupaten Patidiketahui bahwa unsur mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,87. Sedangkan terjadi penurunan pada 4 unsur pelayanan, diantaranya : waktupenyelesaian;biaya/tarif, produkspesifikasijelispelayanan dan saranaprasarana

H. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Semester II Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar pelayanan pelatihan yang telah ditetapkan. Ketidaksiuaian antar standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.	Juli s.d Desember 2023	Pelayanan jasa publik	- Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM a. Melakukan pembaruan standar pelayanan pada tahun 2024 b. Pembuatan standar pelayanan pada tahun 2024 c. Perbaikan sarana dan prasarana 1) Fasilitas pelayanan	Done
2	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna	Agustus	Pelayanan publik	- Pembuatan dan publikasi informasi terkait pelaksanaan pelayanan melalui:	Done

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
	melalui media yang mudah diakses.			1) Website: https://dinsos.patikab.go.id/ 2) Sosial media instagram @dinsosp3akb_pati - Melakukan sosialisasi petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan	
3	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.	Juli s.d Desember 2023	Pelayanan jasa publik	Peningkatan motivasi dan Pengembangan kompetensi pegawai (staff dan penunjang) berdasarkan kebutuhan di setiap level. Adapun pelaksanaan pelatihan meliputi : 1) <i>Integrity briefing</i> , yang diselenggarakan rutin setiap bulan	Done

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
				<p>2) <i>Service excellent</i>, yang diperuntukan bagi pegawai penunjang</p> <p>3) <i>Training of Trainers</i>, yang diperuntukan bagi petugaspelayanan</p> <p>4) Pelatihankompetensi teknis Lainnya yang berkaitan Dengan masing-masing jabatan.</p>	
4	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan Dinas Sosial P3AKB Kabupaten Pati sertamenjamin kemudahan prosedur sehingga waktu	Juli s.d.November	Pelayanan jasa publik	- Melakukan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> dan media online terkait pelayanan yang ada di Dinas Sosial P3AKB Kabupaten Pati.	Done

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
	lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.			- Publikasi informasi penyelenggaraan pelatihan dan seminar pada website, dan media sosial.	
5	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodikagarpelayananpublik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial P3AKB Kabupaten Pati menjadi semakin baik.	Juli s.d Desember 2024	Pelayanan publik	- Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan masyarakat 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat pimpinan. 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada bidang yang berkaitan	Done

1. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan seperti, Website, Konseling Catin, DTKS, COTA, Santunan Kematian, Pelayanan KB sampai dengan ODGJ langsung ditindaklanjuti oleh Bidang yang membidangi. Sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
- b. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh Sekretariat (Bagian Umum dan Kepegawaian) agar dalam pelaksanaan pelayanan selanjutnya dapat berjalan dengan baik. Sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
- c. Dari 5 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial P3AKB Kabupaten Pati telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi dari peserta pelatihan (100%).

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Dinas Sosial P3AKB Kabupaten Pati sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *stakeholder* sebagai pengguna layanan.
- b. Pengoptimalan penggunaan aplikasi *learning management system* dan pelaksanaan pengembangan fitur pembelajaran dalam rangka peningkatan pelayanan.
- c. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap semester yaitu 6 (enam) bulan sekali.