

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2024



**Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Tahun 2025**

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 Komunikasi ,Informatika dan Statistik Kota Blitar 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 Diskominfo Kota Blitar periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No.	Unsur Pelayanan	NILAI RATA – RATA	MUTU
1.	Persyaratan	3,46	B
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	B
3.	Waktu Penyelesaian	3,47	B
4.	Biaya/Tarif	3,66	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,54	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,56	A
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	A
9.	Sarana dan prasarana	3,53	A

Berdasarkan 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 kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

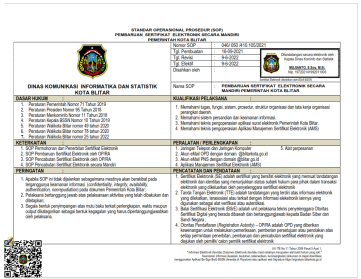
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Persyaratan	Meningkatkan serta memastikan kualitas pelayanan dan penerapan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku	√	√	√	√	Kepala Diskominfotik
2	Unsur 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memberikan sosialisasi melalui kanal media terkait prosedur pelayanan	√	√	√	√	Kepala Diskominfotik
3	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dengan melakukan evaluasi pelaksanaan sop secara berkala	√	√	√	√	Kepala Diskominfotik

BAB III

REALISASI 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	Persyaratan	sudah	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, serta melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala		SOP bisa cepat menjadi usang jika ada perubahan dalam teknologi, struktur organisasi, atau regulasi sehingga perlu dilakukan evaluasi secara berkala.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	sudah	Memberikan sosialisasi melalui kanal media terkait prosedur pelayanan	 https://www.instagram.com/p/CHcYEqraqj/	Kurangnya minat atau perhatian publik. Prosedur layanan cenderung dianggap tidak menarik sehingga sulit bersaing dengan konten hiburan atau berita viral di medsos.

3	Waktu Penyelesaian	sudah	Memastikan kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP		SOP bisa cepat menjadi usang jika ada perubahan dalam teknologi, struktur organisasi, atau regulasi sehingga perlu dilakukan evaluasi secara berkala.
---	--------------------	-------	--	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat 3 (tiga) unsur yang nilainya rendah, yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta unsur waktu penyelesaian. Ketiga unsur tersebut telah ditindak lanjuti sesuai dengan RTL.
2. Adapun tindak lanjut yang sudah dilaksanakan yaitu memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, serta melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala, Memberikan sosialisasi melalui kanal media terkait prosedur pelayanan, serta Memastikan kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP.

Blitar, 27 Maret 2025
Kepala Dinas Komunikasi,
Informatika dan Statistik,



Mujianto, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19720214 199201 1 003