

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**



**DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2023**

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 Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata 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 Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	78,5	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81	Baik
3	Waktu Penyelesaian	80,25	Baik
4	Biaya/Tarif	86,75	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,25	Baik
9	Sarana dan Prasarana	88,5	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 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 Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pelayanan Persyaratan	1.1 Kegiatan Sosialisasi Penyederhanaan Persyaratan pada Pelayanan Dinporabudpar		✓			Umpeg
		1.2 Meningkatkan informasi kepada Masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat mengajukan pelayanan yg ada di Dinporabudpar			✓		Umpeg,Bidang dan UPT
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Sosialisasi Percepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan Pada Dinporabudpar	✓				Umpeg
		2.2 Melakukan Pengawasan yang konsisten tentang waktu pelayanan sesuai standar pelayanan		✓			Umpeg,Bidang dan UPT
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Sosialisasi Usulan Sarana dan Prasarana Pelayanan Pada Dinporabudpar		✓			Umpeg
		3.2 Kualitas Sarana dan Prasarana dan meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan				✓	Umpeg,Bidang dan UPT

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2022

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	1.1 Kegiatan Sosialisasi Penyederhanaan Persyaratan pada Pelayanan Dinporabudpar	Sudah	Persyaratan pada pelayanan telah disederhanakan agar para penerima pelayanan lebih mudah, seperti pelayanan pengurusan ijin usaha sarana pariwisata sudah menggunakan aplikasi oss sehingga memudahkan untuk pengurusan ijin pariwisata	https://drive.google.com/drive/folders/1kCTP3RmVx3RPpWj6sjDHapr0kW-OQ4zG?usp=sharing	dengan adanya aplikasi OSS jadi sulit dalam hal pengawasan dikarenakan semua kepengurusan dengan berbasis elektronik dimana data2 bukan data sesungguhnya atau bukan data sebenarnya
2	2.1 Kegiatan Sosialisasi Percepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan Pada Dinporabudpar	Sudah	Waktu penyelesaian yang relative lama sudah terbantuan dengan aplikasi Srikandi dimana bisa mempercepat proses dalam hal paraf maupun tanda tangan Kepala Dinas	https://drive.google.com/drive/folders/1NCIp85AuWmoPIQ3vcMMpeyV4wWnxhJ8k?usp=sharing	Jaringan atau Server tidak stabil dan tidak terdapat notifikasi pada aplikasi tersebut
3	3.1 Kegiatan Sosialisasi Usulan Sarana dan Prasarana Pelayanan Pada Dinporabudpar	Sudah	usulan sarpras pelayanan masing2 obyek telah menambah anggaran pemeliharaan sarpras seperti pada pelayanan jasa usaha retribusi rekreasi obyek wisata kalibacin dengan melakukan perbaikan loket, pengecatan pagar, pengecatan dinding kamar mandi sehingga memberikan kenyamanan bagi pengunjung	https://drive.google.com/drive/folders/15igQx73_lWc5NVAICwunZRfkEuWxl3uf?usp=sharing	terkendala oleh anggaran yang tidak mendukung

BAB IV KESIMPULAN

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

1. DINPORABUDPAR telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66% (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:
 - RTL Unsur Persyaratan yaitu Meningkatkan informasi kepada Masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat mengajukan pelayanan yg ada di Dinporabudpar dengan alasan dikarenakan beberapa persyaratan pelayanan sedang dalam proses pembuatan SOP;
 - RTL Unsur Sarana dan Prasarana yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dan meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan dengan alasan terkendalanya anggaran yang dimiliki namun tetap melakukan optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada pada masing masing obyek wisata.
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	Unsur Persyaratan Meningkatkan informasi kepada Masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat mengajukan pelayanan yg ada di Dinporabudpar	Mereview regulasi yang mengatur pelayanan di Dinporabudpar serta berkoordinasi dengan DPMPTSP perihal beberapa pelayanan yang bisa diintegrasikan dalam OSS	Triwulan IV	Kepala Dinporabudpar	DPMPTSP, Dinperkim, DPU, DLH, Bagian Hukum, Bagian Organisasi
2.	Unsur Sarana dan Prasarana yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dan meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan	Memaksimalkan anggaran yang ada untuk pemeliharaan sarpras berdasarkan prioritas dan urgensi	Triwulan IV	Kepala UPT	DPU, DLH

Banyumas, Agustus 2023

KEPANTUNAN PEMUDA, OLAHRAGA,
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS



Drs. SETIA RAHENDRA, M.Si.

NIP. 19660127 198607 1 001