

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Tahun 2023 Semester 1**



**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 2023 semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023 semester I**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	94,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,5	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92,75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,5	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	93,5	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 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 2023 semester I

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,Bidang dan UPT
2	Waktu, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Sosialisasi melalui berbagai media kepada Masyarakat /pengguna layanan terkait berbagai sistem/aplikasi serta publikasi mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan dan informasi pada website dinporabudpar.banyumaskab.go.id			✓		Umpeg,Bidang dan UPT
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan dan pembaruan SOP pelayanan yang ada di Dinporabudpar			✓		Umpeg,Bidang dan UPT

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023 semester I

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 Unsur Persyaratan pada Pelayanan Dinporabudpar	Sudah	Sosialisasi kepada Masyarakat/pengguna layanan yang terkait persyaratan terbaru untuk berbagai pelayanan. Sosialisasi tersebut melalui website resmi Dinporabudpar Kabupaten Banyumas	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1erlx3N2PV0ojACKheopsblcqcBFKAQRH?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1erlx3N2PV0ojACKheopsblcqcBFKAQRH?usp=drive_link</a>	Tidak semua Masyarakat / pengguna layanan dapat mengakses aplikasi / website dikarenakan keterbatasan fasilitas maupun pengetahuan
2	2.1 Sosialisasi melalui berbagai media kepada Masyarakat /pengguna layanan terkait berbagai sistem/aplikasi perizinan serta publikasi unsur mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan	Sudah	Program/kegiatan untuk memperbaiki kualitas, yaitu sosialisasi melalui berbagai media kepada Masyarakat/pengguna layanan terkait berbagai sistem/aplikasi publikasi mekanisme	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dMeB_qdjmVLYgc9baiwi9AUL5ot6-1eE?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1dMeB_qdjmVLYgc9baiwi9AUL5ot6-1eE?usp=drive_link</a>	Tidak semua Masyarakat / pengguna layanan dapat mengakses aplikasi / website dikarenakan keterbatasan fasilitas maupun pengetahuan

			dan prosedur untuk memperoleh pelayanan.		
3	3.1 Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas unsur waktu pelayanan	Sudah	Program/Kegiatan untuk perbaikan kualitas, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan. Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/16iUsUICkfF26slwbnuJE9BZ-1t1D3ISs?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/16iUsUICkfF26slwbnuJE9BZ-1t1D3ISs?usp=drive_link</a>	Tidak semua Masyarakat / pengguna layanan dapat mengakses aplikasi / website dikarenakan keterbatasan fasilitas maupun pengetahuan

**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 100%
2. Rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti seluruhnya
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	Mengajak Masyarakat/ pengguna pelayanan yang ada didinporabudpar untuk lebih mengenal pelayanan melalui website maupun aplikasi	Mereview sejauh mana peningkatan penggunaan pelayanan yang ada didinporabudpar melalui website maupun aplikasi dan terus memantau serta sering memberikan informasi secara berkala	Triwulan IV	Kepala Dinporabudpar	-DPMPTSP -DINKOMINFO

Banyumas, 23 November 2023

KEPALA DINAS PEMUDA, OLAHRAGA  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUMAS



**Drs. SETIA RAHENDRA, M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19660127 198607 1 001