

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024**



**DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA**

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. 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 (unit penyelenggara pelayanan) 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 Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,28	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	B
3	Waktu Penyelesaian	3,37	B
4	Biaya/Tarif	3,36	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,27	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,23	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,26	B
9	Sarana dan Prasarana	3,20	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	Sarana/Prasarana	Melakukan koordinasi terhadap pimpinan penyelenggara layanan terkait kurangnya optimalnya peralatan yang di pakai dalam menunjang terselenggaranya layanan tersebut.				√	PKPL H
2	Perilaku	Melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap pelaksana dalam memberi layanan untuk lebih efektif lagi .				√	PKPL H
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan internet perihal SOP pelayanan pengaduan .				√	PKPL H

BAB III

REALISASI RENCANA 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	Melakukan koordinasi terhadap pimpinan penyelenggara layanan terkait kurang nya optimalnya peralatan yang di pakai dalam menunjang terselenggaranya layanan tersebut.	Sudah	Telah Melakukan koordinasi terhadap pimpinan penyelenggara.		

2	Melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap pelaksana dalam memberi layanan untuk lebih efektif lagi .	Sudah	Memberi pelatihan dan sosialisasi terhadap pelaksana dalam memberi layanan		
3	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan internet perihal SOP pelayanan pengaduan .	Sudah	Telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat perihal SOP pelayanan pengaduan .		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ditetapkan di Sibolga

Pada tanggal 2025

**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KOTA SIBOLGA**

**ABDUL KARIM NASUTION, S.E., M.M.
PEMBINA Tk.I (IV/b)
NIP. 19841018 201001 1 016**

