



LAPORAN

Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024



Disusun oleh :

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

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



**Dinas Perbedayaan Prempuan, Perlindungan
Anak, Pengedalian Penduduk dan Keluarga
Berencana**

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 (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 Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar periode Tahun 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	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,47	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	B
3	Waktu Penyelesaian	3,38	B
4	Biaya/Tarif	3,88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,48	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	A
7	Perilaku Pelaksana	3,55	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89	A
9	Sarana dan Prasarana	3,5	B
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,56	A
	Nilai IKM	88,45	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 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	Unsur 1	1.1 Menyebarluaskan informasi terkait waktu pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial					Sekretaris
		1.2 Meningkatkan frekuensi kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada anak, guru, perempuan dan keluarga di Kota Blitar baik melalui Offline ataupun melalui media sosial					Sekretaris
2	Unsur 2	2.1 Menyebarluaskan informasi terkait					Sekretaris

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		persyaratan pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial					
		2.2 Melaksanakan monev terhadap persyaratan penilaian persyaratan layanan					Sekretaris
3	Unsur 3	3.1 Menyebarluaskan informasi terkait produk/hasil spesifikasi layanan yang ada di DP3AP2KB baik secara langsung ataupun melalui media sosial					Sekretaris
		3.2 Melaksanakan monev terhadap penilaian produk/hasil spesifikasinya					Sekretaris

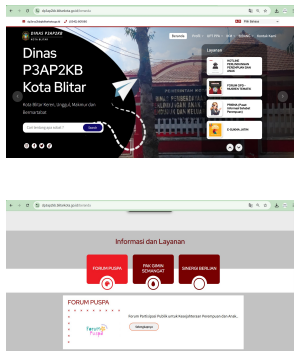
BAB III

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	1.1 Menyebarluaskan informasi terkait waktu pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial	Sudah	Dibuatkan flyer terkait pelayanan yang ada di DP3AP2KB dan disebar ke media sosial		Tidak semua masyarakat Kota Blitar memiliki sosmed instagram, facebook dll												
	1.2 Meningkatkan frekuensi kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada anak, guru, perempuan dan keluarga di Kota Blitar baik melalui Offline ataupun melalui media sosial	Sudah	Melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada anak, guru, perempuan dan keluarga di Kota Blitar	[-] SOSIALISASI FORUM PUSPA <table><tr><td>Makanan rapat biasa</td><td>60 Dos x 3</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat sederhana</td><td>60 Dos x 3</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr></table>	Makanan rapat biasa	60 Dos x 3	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat sederhana	60 Dos x 3	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			-
Makanan rapat biasa	60 Dos x 3	Orang / Kali															
Spesifikasi: Orang / Kali																	
Snack rapat sederhana	60 Dos x 3	Orang / Kali															
Spesifikasi: Orang / Kali																	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				[#] Sosialisasi Pencegahan KIP/TPPO/KDRT Sumber Dana: Dana Alokasi Umum (DAU) [-] ASB 002 (SOSIALISASI) TATAP MUKA MASYARAKAT DI DALAM KANTOR DAN EKSTERNAL (SOSIALISASI KEPADA MASYARAKAT) Makanan rapat biasa Spesifikasi: Orang / Kali 65 Orang / Kali x 5 Orang / Kali Snack rapat biasa Spesifikasi: Orang / Kali 65 Orang / Kali x 5 Orang / Kali [-] Sosialisasi Kegiatan Puspaga Makanan rapat biasa Spesifikasi: Orang / Kali 60 Orang / Kali x 2 Kali Orang / Kali Snack rapat sederhana Spesifikasi: Orang / Kali 60 Orang / Kali x 2 Kali Orang / Kali [-] ASB 002 Sosialisasi tatap muka masyarakat di dalam kantor dengan eksternal (Fasilitasi Edukasi dan Sosialisasi PPA di sekolah) Makanan rapat biasa Spesifikasi: Orang / Kali 200 Orang / Kali Orang / Kali Snack rapat sederhana Spesifikasi: Orang / Kali 1000 Orang / Kali Orang / Kali Snack rapat sederhana Spesifikasi: Orang / Kali 200 Orang / Kali Orang / Kali [-] ASB 002 Sosialisasi tatap muka masyarakat di dalam kantor dengan eksternal (Sosialisasi PPA kepada Masyarakat) Makanan rapat biasa Spesifikasi: Orang / Kali 90 Buah Orang / Kali Snack rapat sederhana Spesifikasi: Orang / Kali 90 Orang / Kali Orang / Kali	
2	2.1 Menyebarluaskan informasi terkait persyaratan pelayanan baik secara langsung ataupun melalui	Sudah	Dibuatkan flyer terkait persyaratan yang ada di DP3AP2KB dan disebar ke media		Tidak semua masyarakat Kota Blitar memiliki sosmed instagram, facebook

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	media sosial		sosial		dll
	2.2 Melaksanakan monev terhadap penilaian persyaratan layanan	Sudah	Dilaksanakan monev persyaratan layanan yang ada di DP3AP2KB		-
3	3.1 Menyebarluaskan informasi terkait produk/hasil spesifikasi layanan yang ada di DP3AP2KB baik secara langsung ataupun melalui media sosial	Sudah	Penyebarluasan informasi layanan yang tersedia di DP3AP2KB melalui media sosial		Tidak semua masyarakat Kota Blitar memiliki sosmed instagram, facebook dll
	3.2 Melaksanakan monev terhadap produk/hasil spesifikasi layanan	Sudah	Dilaksanakan monev produk/hasil spesifikasi layanan yang ada di DP3AP2KB		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Terdapat nilai unsur terendah dalam penilaian SKM DP3AP2KB Tahun 2024 yaitu :
 - a. Waktu penyelesaian (3,38)
 - b. Persyaratan (3,47)
 - c. Produk spesifikasi jenis pelayanan (3,48)
2. Analisis dan penjelasan :
 - a. Menyebarluaskan informasi terkait waktu pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial yang dilaksanakan pada Tribulan I Tahun 2025.
 - b. Menyebarluaskan informasi terkait persyaratan pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial yang dilaksanakan pada Tribulan I Tahun 2025.
 - c. Menyebarluaskan informasi terkait Produk spesifikasi jenis pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial yang dilaksanakan pada Tribulan I Tahun 2025
3. DP3AP2KB telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kota Blitar, 19 Maret 2025

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana,



Parminto, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197106121993011001