



LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SKM SEMESTER II TAHUN 2024



JL. AHMAD YANI NOMOR 19, BLITAR
KODE POS: 66112, TELP. (0342) 801602
<https://setwan@blitarkota.go.id> e-mail: setwan@blitarkota.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

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 Sekretariat DPRD 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 public.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat DPRD Kota Blitar periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur	IKM	NRR/unsur X 25	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,61	90,36	SANGAT BAIK
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,56	88,93	SANGAT BAIK
3.	Waktu Penyelesaian	3,57	89,17	SANGAT BAIK
4.	Biaya/tarif	3,91	97,86	SANGAT BAIK
5.	Produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan	3,59	89,64	SANGAT BAIK
6.	Kompetensi Pelaksana	3,62	90,4	SANGAT BAIK
7.	Perilaku Pelaksana	3,64	91,07	SANGAT BAIK
8.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	3,90	97,5	SANGAT BAIK
9.	Sarana dan Prasarana	3,63	90,71	SANGAT BAIK

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:

No.	PrioritasUnsur	Program/kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	

U3	Waktu	Durasi 5 menit – 60 menit	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U5	Produk, spesifikasi	Solusi/pemberian data yang diminta	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review SOP sesuai kebutuhan dan bidang tugas	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U1.	Persyaratan	Membawa ST/SK, SIM/KTP	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U6.	Kompetensi	Disiplin, bertanggung jawab	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U7.	Perilaku	Menyampaikan informasi dengan santun	v	v	v	v	Sekretaris DPRD

U9.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu 2. Gedung 3. Meja dan kursi 4. Wifi 5. Komputer Printer 	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U4.	Tarif	Gratis	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U8.	Pengaduan	<p>Melakukan pengaduan dapat langsung ke alamat Sekretariat DPRD JI. Ahma d Yani No. 19</p>	v	v	v	v	Sekretaris DPRD

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No .	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL sudah ditindaklanjuti ? (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/hambatan
1	Melaksanakan review SOP sesuai kebutuhan dan bidang tugas	Sudah	Membuat SOP sesuai dengan kebutuhan dan tugas bidang	Terlampir	
2	Melakukan evaluasi Bersama terkait pelayanan waktu agar dapat mempercepat jangka waktu penyelesaian.	Sudah	Mengadakan evaluasi bersama Sekretaris DPRD serta seluruh staff untuk mendiskusikan perihal jangka waktu penyelesaian pelayanan.	Terlampir	
3.	Memfasilitasi Audiensi	Sudah	Melalui aplikasi ULPIM (Unit Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat)di mana seluruh masyarakat dapat melakukan pengaduan atas OPD Se Kota Blitar melalui ULPIM.	Terlampir	

--	--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Sekretariat DPRD mendapatkan nilai pada survey E-Sukma dengan rata-rata Sangat Baik. Sekretariat DPRD telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut untuk nilai-nilai yang terendah yaitu tindak lanjut atas persyaratan dan waktu pelayanan.

LAMPIRAN REALISASI TINDAK LANJUT

1. Realisasi Tindak Lanjut Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (SOP Penerimaan Tamu)

 PEMERINTAH KOTA BLITAR SEKRETARIAT DPRD	NOMOR SOP	: 014/SOP/410.040/2023
	TGL. PEMBUATAN	: 28 November 2023
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: 2 Januari 2024
	DISAHKAN OLEH	
NAMA SOP		: SOP Penerimaan Tamu
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Blitar 2. Peraturan Walikota Blitar Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Walikota Blitar Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Blitar		1. Mengerti dan memahami bidang tugasnya 2. Bertanggungjawab atas bidang tugas yang dilaksanakan dan yang akan dilaksanakan 3. Mengetahui Administrasi dan penerimaan tamu
KETERKAITAN:		PERALATAN/ PERLENGKAPAN:
1. SOP Tenaga Kebersihan 2. SOP Tenaga Keamanan		1. Komputer 2. Printer Scan 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Buku Tamu 6. Buku/Lembar Disposisi
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN:
SOP Penerimaan Tamu harus di patuhi dan di laksanakan oleh seluruh pelaksana		



