

LAPORAN

TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TW III TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

**DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA**



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 sebagai instrument pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan Publik. Salah satu instrument 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan 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 Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Table 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, saran	Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan saran kepada unit pelayanan				√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Mereview prosedur pelayanan untuk memudahkan masyarakat menerima layanan				√	Sekretariat, Bidang Komunikasi dan Bidang Aplikasi dan Informatika
3	Waktu Pelayanan	Membuat jadwal waktu pelayanan di depan kantor				√	Sekretariat, Bidang Komunikasi dan Bidang Aplikasi dan Informatika

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi periode TW III Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW III Tahun 2024


No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
U1	Persyaratan pelayanan	99.88	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	99.88	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	99.88	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	99.88	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	100.00	Sangat Baik
U9	Penanganan, Pengaduan, saran	99.75	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 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari satu unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel dibawah ini.

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Bedasarkan 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	Memperbaiki kotak pengaduan dan saran yang sudah ada, menjadi lebih baik sesuai arahan dari Bag. Organisasi	Belum	Dalam mengoptimalkan pelayanan publik, dirasa perlu memperbaiki kotak pengaduan dan saran pada unit pelayanan.		Keterbatasan anggaran
2	Mereview prosedur pelayanan untuk memudahkan masyarakat menerima layanan	Sudah	Dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien, dirasa perlu mereview prosedur pelayanan		-

3	Membuat jadwal waktu pelayanan di depan kantor	Sudah	<p>Dalam mendukung pelayanan publik ke arah yang lebih baik, dirasa perlu membuat jadwal waktu pelayanan pada unit pelayanan publik</p>	 <p>JADWAL PELAYANAN INFORMASI</p> <p>SENIN - KAMIS 08.00 - 15.30 WIB JUMAT 08.00 - 15.30 WIB Sabtu - Minggu 12.00 - 13.00 WIB</p>	-
---	--	-------	---	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikan RTL antara lain:

No	RTL	Strategi penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memperbaiki kotak pengaduan dan saran yang sudah ada, menjadi lebih baik sesuai arahan dari Bag. Organisasi	Mengganti kotak pengaduan dan saran menjadi lebih bersekat-sekat.	Tahun 2024	Sekretariat,	-
2	Pengusulan perbaikan dan pengadaan papan prosedur pelayanan kedalam perencanaan Anggaran OPD	Mengajukan perbaikan dan pengadaan papan prosedur pelayanan kedalam perencanaan Anggaran OPD	Tahun 2024	Sekretariat	-
3	Membuat jadwal waktu pelayanan di depan kantor	Mengumumkan jadwal waktu pelayanan di depan pintu kantor agar masyarakat mengetahui	Tahun 2024	Sekretariat, Bidang Komunikasi dan Bidang Aplikasi dan Informatika	-

Tebing Tinggi, November 2024



**KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA TEBING TINGGI**

**DEDI PARULIAN SIAGIAN, S.STP, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19760618 199612 1 001**