

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2024**



**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTANAHAN
PEMERINTAH KOTA BEKASI
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan 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 Pertanahan Triwulan III Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.389	B
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.393	B
3	Waktu penyelesaian	3.396	B
4	Biaya / tarif	3.391	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.393	B
6	Kompetensi pelaksana	3.394	B
7	Perilaku pelaksana	3.396	B
8	Sarana dan prasarana	3.397	B
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.985	A

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	U1. Persyaratan	Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi baik melalui social media, banner, papan informasi maupun tatap muka				V	UPTD Pemakaman, UPTD Rusunawa dan BLUD UPTD PALD
2	U4. Biaya / tarif	Memantau langsung pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan				V	UPTD Pemakaman, UPTD Rusunawa dan BLUD UPTD PALD
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				V	UPTD Pemakaman, UPTD Rusunawa dan BLUD UPTD PALD

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)	Waktu Pelaksanaan	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi baik melalui social media, banner, papan informasi maupun tatap muka	sudah	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan dengan cara menginformasikan berkas persyaratan administrasi yang harus di lengkapi pada saat datang ke kantor UPP dan memasang pengumuman informasi persyaratan	Triwulan IV	https://sisukma.bekasi.kota.go.id/uploads/bukti/persyaratan.pdf	-
2	Memantau langsung pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	sudah	Memantau langsung pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah	Triwulan IV	https://sisukma.bekasi.kota.go.id/uploads/bukti/WhatsApp_Image_2024-12-09_at_12_25_151.jpeg	-

			ditetapkan			
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	sudah	Melakukan evaluasi terhadap pelayanan langsung terhadap konsumen, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang ada	Triwulan IV	https://sisukma.bekasi.kota.go.id/uploads/bukti/briefing_pelayanan.pdf	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Dengan hitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{jumlah realisasi kegiatan tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana kegiatan tindak lanjut}} \times 100\% = \frac{3}{3} \times 100\% = 100\%$$

2. 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	Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi baik melalui social media, banner, papan informasi maupun tatap muka	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan dengan cara menginformasikan berkas persyaratan administrasi yang harus dilengkapi pada saat datang ke kantor UPP dan memasang pengumuman informasi persyaratan	Sudah dilaksanakan sesuai target	UPTD RUSUNAWA, UPTD Pemakaman dan UPTD PALD	-
dst	Memantau langsung pelaksanaan pelayanan	Memantau langsung pelaksanaan pelayanan publik agar	Sudah dilaksanakan sesuai target	UPTD RUSUNAWA, UPTD Pemakaman dan UPTD PALD	-

	publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan			
	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap pelayanan langsung terhadap konsumen, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang ada	Sudah dilaksanakan sesuai target	UPTD RUSUNAWA, UPTD Pemakaman dan UPTD PALD	-

Bekasi Dinas Perumahan,
Kawasan Permukiman dan
Pertanahan

Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi



Widayat Subroto Hardi, S.T., M.T.

19750320 200212 1 006