

PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO



**Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM
Triwulan I 2024
DINAS SOSIAL PROVINSI GORONTALO**

24

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
BAB II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB IV. KESIMPULAN	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang 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 PAN dan RB) 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 Sosial Provinsi Gorontalo 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 Sosial Provinsi Gorontalo pada periode Triwulan I 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 I
Tahun 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,653	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,602	A
3	Waktu Penyelesaian	3,541	A
4	Biaya/Tarif	3,959	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,582	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,521	B
7	Perilaku Pelaksana	3,48	B
8	Sarana dan prasarana	3,418	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,776	A

Terlihat dari data di atas, maka 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 Triwulan I
Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Sarana dan Prasarana	Melakukan Perbaikan secara Bertahap terhadap fasilitas pendukung layanan Fron Office	√	√	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Khusus untuk Keluarga Rentan diperbaharui mulai dari Toilet Khusus, Guiding Blokc, Pegangan Rambat, Ruang Laktasi dan Ruang Bermain Anak		√			Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Rehsos
2	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan Bimbingan Teknik dan Konseling kepada Petugas Pelayanan	√	√	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian Dan Bidang Teknis
3	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Bimbingan Teknik dan Sosialisasi kepada Petugas Pelayanan	√	√	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian Dan Bidang Teknis

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Melakukan Perbaikan Secara Berkala bagi fasilitas sarana Prasarana	Bagian umum dan kepegawaian menganggarkan perbaikan fasilitas Fron Office	Sudah		Ketersediaan Anggaran
	Sapras Kelompok Rentan	Telah diperbaharui Guiding Blokc dan untuk Toilet Khusus, Ruang bermain Anak dan Ruang Laktasi diusulkan pada APBD-P	Sudah		Ketersediaan Anggaran

2	Pelaksanaan Bimbingan Konseling bagi Petugas Layanan	Bimbingan Konseling Petugas Layanan yang dilaksanakan oleh Bidang Teknis Melalui Rakor Program	Sudah		
3	Pelaksanaan Bimbingan bagi Petugas Layanan	Bimbingan Petugas Layanan yang dilaksanakan oleh Bidang Teknis Melalui Rakor Program agar pemahaman pemberian layanan lebih terarah.	Sudah		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial Provinsi Gorontalo telah menindaklanjuti Rencana Tindak lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Perbaikan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan lainnya (toilet khusus, ruang bermain anak dan laktasi sudah dimasukkan dalam usulan anggaran APBD- Tahun 2024

Gorontalo, 3 Mei 2024

KEPALA DINAS



SAGITA WARTABONE, ST.MM
NIP. 197112052002122006