

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Januari s.d. Desember 2024



DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisioner.....	24
2. Hasil Pengolahan Data.....	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	55
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mojokerto, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis maupun rapat yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. Dan untuk pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi oleh pelaksana di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indekskepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember	232
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas

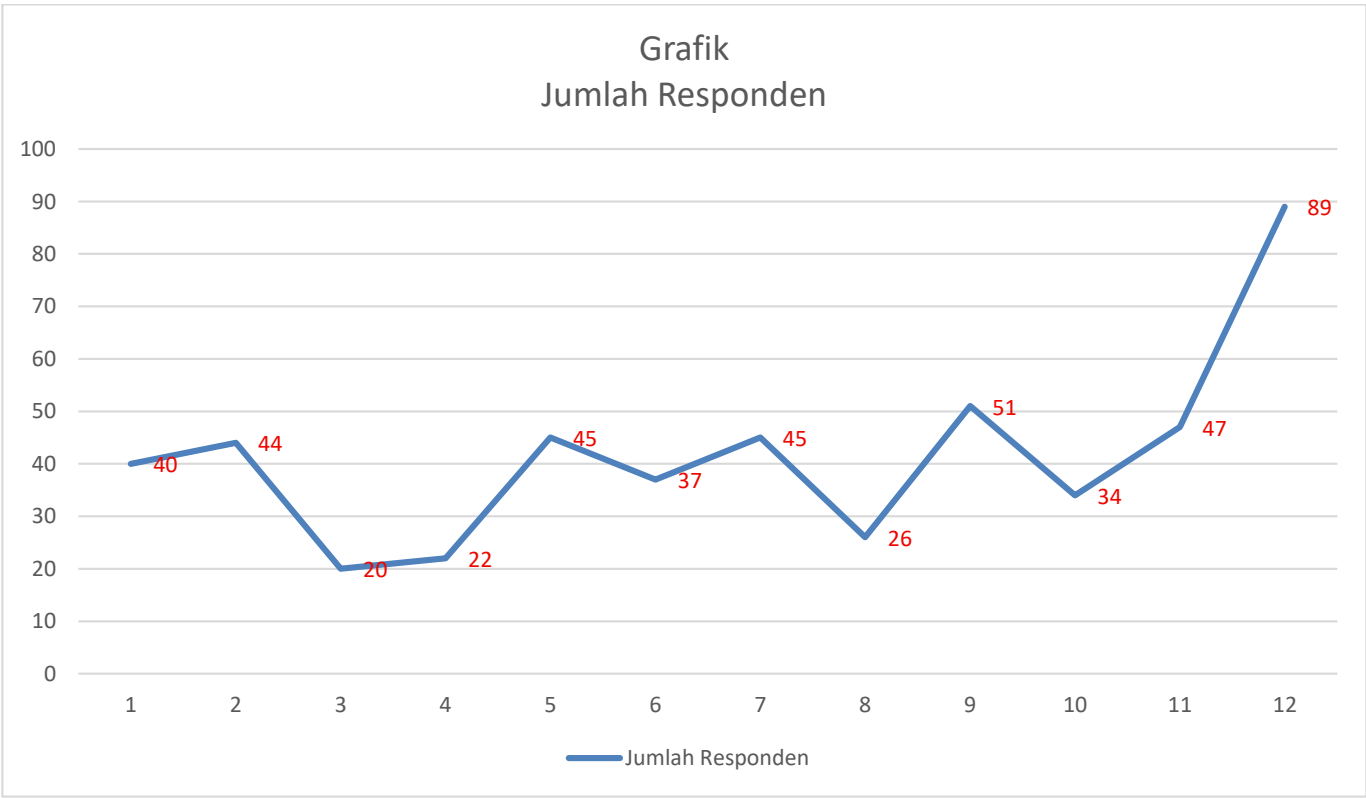
Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 501 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 501 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	461	92,02 %
		PEREMPUAN	40	7,98 %
Jumlah Responden			501	100 %



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

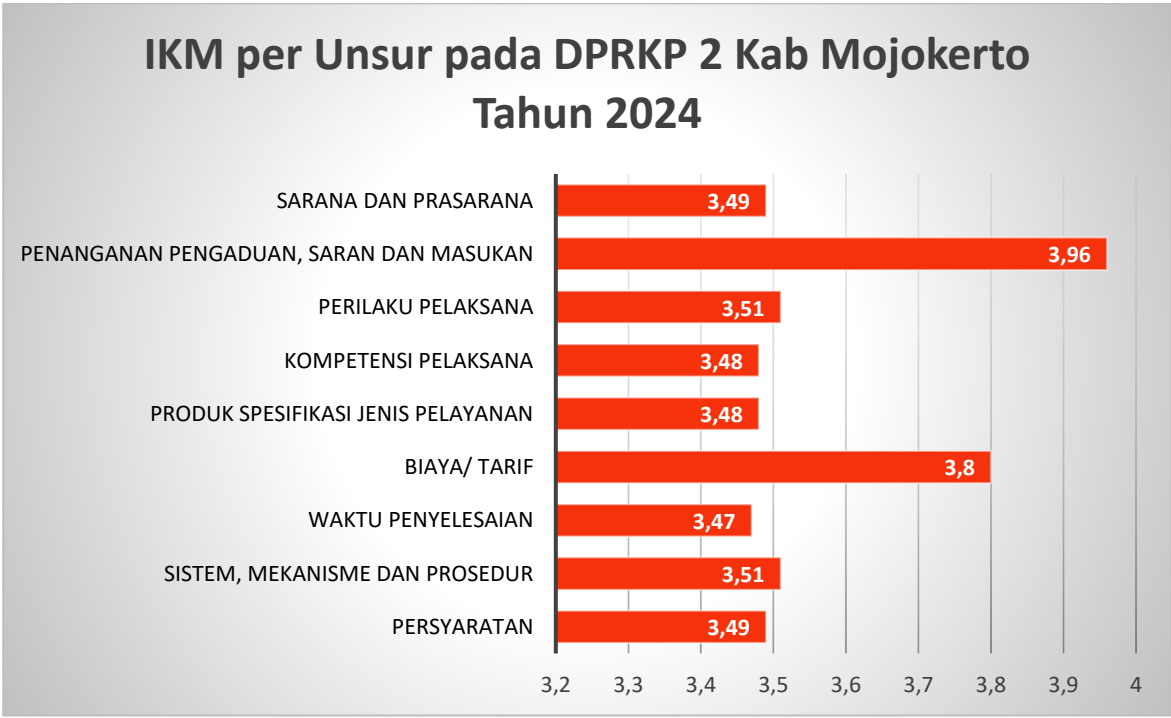
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,51	3,47	3,8	3,48	3,48	3,51	3,96	3,49
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,5 (A atau Sangat Baik)								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperolehhasil sebagai berikut:



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
 - a. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,48
 - b. Persyaratan 3,49
 - c. Kopetensi pelaksana dengan nilai 3,48
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,96
 - b. Biaya/Tarif dengan nilai 3.80
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,51

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan yang diberikan sangat baik
- Sering diadakan pertemuan guna refresh ilmu
- Mohon diberi sertifikat pengelola sijaka

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Mereview SOP				V	DPRKP 2
2	Persyaratan	Mereview SOP				V	DPRKP 2

3	Kopetensi pelaksana dengan nilai	Mereview SOP			v		DPRKP 2 i
---	----------------------------------	--------------	--	--	----------	--	-----------

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB IV

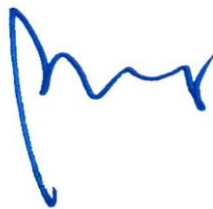
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Januari sampai dengan Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Juni pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 76. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Sistem, Waktu penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan prasarana dengan mendapatkan nilai tertinggi 3,05 unsur Biaya/tariff dengan nilai 3,08 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,11.

Mojokerto, 10 Desember 2024

Kepala Dinas Perumahan Rakyat,
Kawasan Permukiman Dan Perhubungan
Kabupaten Mojokerto



Drs. RACHMAT SUHARYONO
Pembina Utama Muda
NIP 19731120 199303 1 006

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

14.33 LAZ

 sukma.jatimprov.go.id



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DPRKP2
KABUPATEN MOJOKERTO

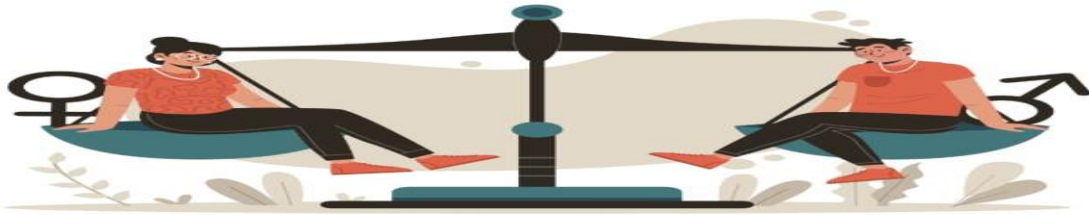


Form pengisian profil
responded

 Nama

 Umur





Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ☐ **Tidak sesuai.**
- ☐ **Kurang sesuai.**
- ☐ **Sesuai.**
- ☐ **Sangat sesuai.**

1 of 11 Completed



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak sesuai.
 ☐ Kurang sesuai.
 ☐ Sesuai.
 ☐ Sangat sesuai.

Activate Windows



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- ☐ Tidak mudah.
- ☐ Mudah.
- ☐ Kurang mudah.
- ☐ Sangat mudah.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ Sangat mahal | ☐ Cukup mahal |
| ☐ Murah | ☒ Gratis |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Tidak sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☒ Sesuai | ☐ Sangat sesuai |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- | | |
|--|--|
| ☐ Tidak sopan dan ramah | ☐ Kurang sopan dan ramah |
| ☒ Sopan dan ramah | ☐ Sangat sopan dan ramah |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Buruk | ☐ Cukup |
| ☒ Baik | ☐ Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



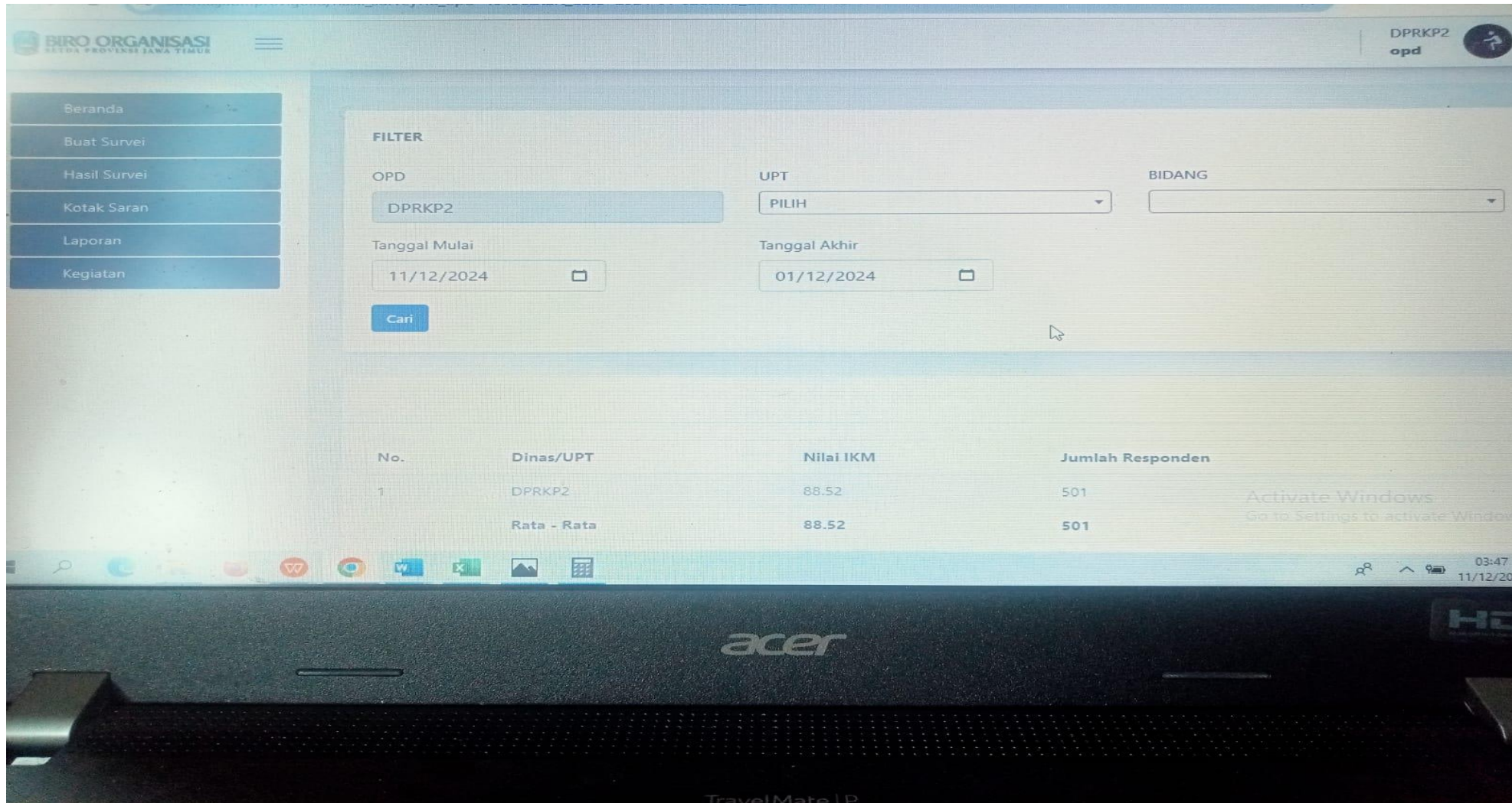
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- | | |
|---|--|
| ☐ Tidak ada | ☐ Ada tetapi tidak berfungsi |
| ☐ Berfungsi kurang maksimal | ☒ Dikelola dengan baik. |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

2. Hasil Olah Data SKM



The screenshot displays the 'BIRO ORGANISASI' website interface. On the left, a sidebar menu includes 'Beranda', 'Buat Survei', 'Hasil Survei', 'Kotak Saran', 'Laporan', and 'Kegiatan'. The main content area features a 'FILTER' section with the following details:

- OPD: DPRKP2
- UPT: PILIH
- BIDANG: (empty)
- Tanggal Mulai: 11/12/2024
- Tanggal Akhir: 01/12/2024
- Search button: Cari

Below the filter section, a table displays the survey results:

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	DPRKP2	88.52	501
	Rata - Rata	88.52	501

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 03:47 on 11/12/2024. The Acer logo is visible on the monitor bezel.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

499	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hariyono	41	Laki-Laki	08574
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi suhermansyah	40	Laki-Laki	08574
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nonot	40	Laki-Laki	08574
Nilai/Unsur	1746	1760	1739	1906	1742	1745	1760	1983	1746				
NRR/Unsur	3.49	3.51	3.47	3.8	3.48	3.48	3.51	3.96	3.49				
NRR/Unsur X 25	87.13	87.82	86.78	95.11	86.93	87.08	87.82	98.95	87.13				
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.38	0.42	0.38	0.38	0.39	0.44	0.38				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.54												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88.5												

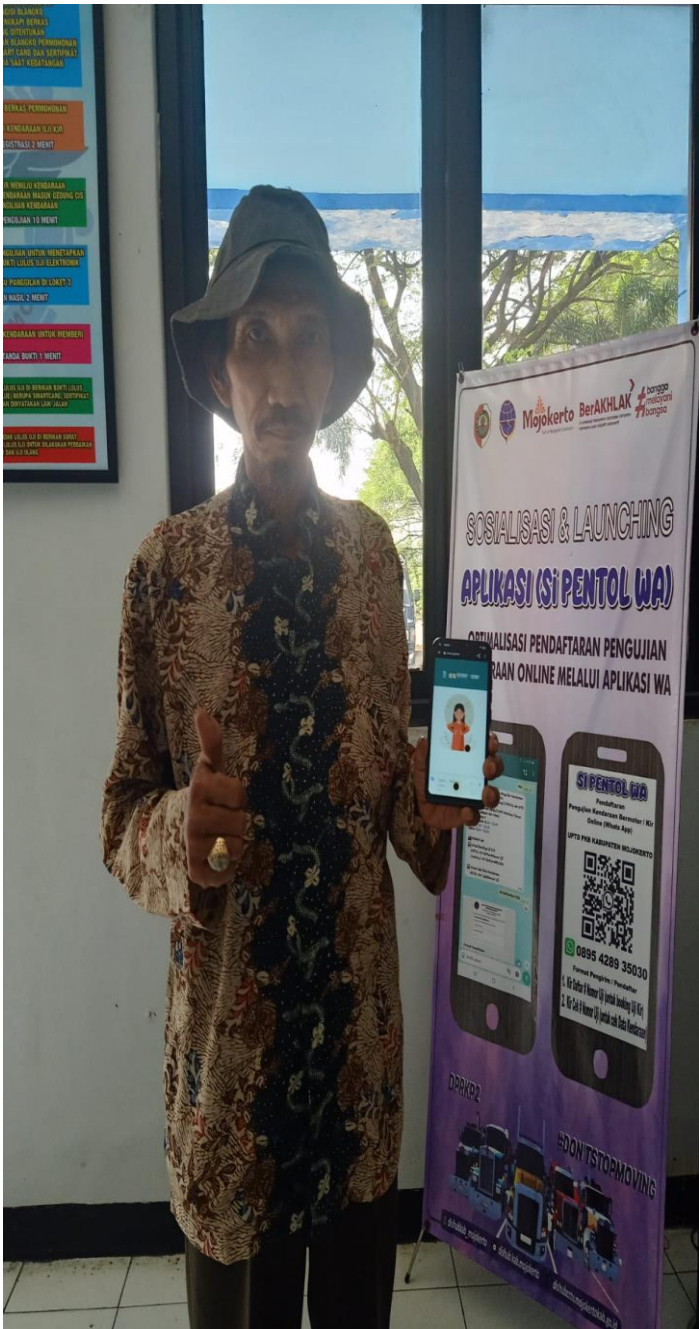
020 - 2024 © Sukma.

Activate Windows
Go to Settings

acer

Sumber data : <https://sukma.jatimpro>

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2023**



**DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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 Bagian Organisasi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan public secara terus menerus.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,08	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,1	B
3	Waktu Penyelesaian	2,95	B
4	Biaya/Tarif	2,9	B
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,05	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,08	B
7	Perilaku Pelaksana	3,11	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,87	B
9	Saranan dan Prasarana	3,67	B

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari 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 tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian	Mereview Standar Pelayanan Publik				V	DPRKP 2
2	Biaya/Tarif	Mereview Standar Pelayanan Publik/Gratis				V	DPRKP 2
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	• Menambah fasilitas/ perangkat atau petugas untuk menangani secara langsung semua pengaduan/ on line • Menambah fasilitas yang mendukung kegiatan secara administrasi di DPRKP 2				V	DPRKP 2

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	Review Persyaratan dalam Standar Pelayanan Publik DPRKP 2	Sudah	DPRKP 2 telah melaksanakan review kembali terkait persyaratan dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2024		Tidak ada kendala/hambatan
2	Review Persyaratan dalam Standar Pelayanan Publik DPRKP 2	Sudah	DPRKP 2 telah melaksanakan review kembali terkait waktu penyelesaian dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2024		Tidak ada kendala/hambatan
3	Menambah fasilitas/ perangkat atau petugas untuk menangani secara langsung semua pengaduan/ on line	Sudah	Fasilitas di ruang rapat /Pengaduan untuk menunjang kegiatan rapat maupun konsultasi		Tidak ada kendala/hambatan

	Menambah fasilitas yang mendukung kegiatan secara administrasi di DPRKP 2	Sudah	Ruang pengaduan untuk pemantauan secara on line melalui aplikasi	-	Tidak ada kendala/hambatan
--	---	-------	--	---	----------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. DPRKP 2 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 % (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)

$$= 3 / 4 \times 100 \%$$

$$= 75 \%$$
2. DPRKP 2 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Review Persyaratan dalam Standar Pelayanan Publik DPRKP 2	Menginformasikan terkait persyaratan yang telah direview kepada seluruh pemilik kendaraan angkutan melalui media sosial, email maupun WA	30 hari	DPRKP 2	Pemilik/pengusaha angkutan
2	Review biaya/Tarif dalam Standar Pelayanan Publik DPRKP 2	Menginformasikan terkait biaya/tarif yang telah non retribusi/gratis kepada seluruh pemilik/pengusaha angkutan melalui media	30 hari	DPRKP 2	Pemilik/pengusaha angkutan

		sosial, email maupun WA			
3	Menambah fasilitas/ perangkat atau petugas untuk menangani secara langsung semua pengaduan/ on line	Cek berkala Perangkat dan kenyamanan ruangan pengaduan	satu bulan sekali	DPRKP 2	DPRKP 2
4	Menambah fasilitas yang mendukung kegiatan secara administrasi di DPRKP 2	Rutin koordinasi dengan Bagian Umum	Per tri mester	DPRKP 2	Bagian Umum