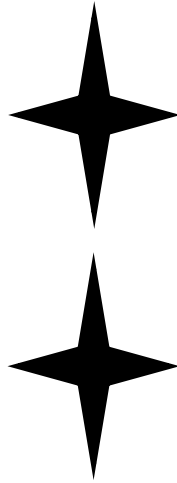


**LAPORAN  
TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2023**



**SEKRETARIAT DPRD  
KABUPATEN PEMALANG**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, sehingga telah berhasil disusun Laporan Pelaksanaan Tindaklanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik Semester I Tahun 2023 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Tindak lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik ini merupakan cerminan komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dengan memprioritaskan perbaikan pada 3 (tiga) unsur SKM yang capaian nilainya paling rendah yaitu unsur Prosedur, Kesesuaian Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana.

Kami berharap hasil tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik ini mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang.

Pemalang, 30 Oktober 2023

Plt. Sekretaris DPRD Kabupaten Pemalang  
Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan



AGUS IKMALUDIN, SE, MM  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19700828 199203 1 006

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang telah mengamanatkan setiap unit Pelayanan Publik wajib menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat (SKM) untuk mengukur sejauhmana tingkat kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang dalam memberikan layanan berdasarkan penilaian masyarakat selaku penerima layanan. Penyelenggaraan SKM juga merupakan wujud komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan karena didalamnya dilakukan pula penyusunan Rencana Tindak Lanjut perbaikan terhadap unsur SKM yang capaian nilainya paling rendah sehingga terjadi peningkatan nilai pada waktu berikutnya.

Hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2023 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,02 dengan kategori mutu pelayanan Baik dengan rincian nilai masing-masing unsur sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	81,63	Baik
2	Prosedur	79,08	Baik
3	Waktu Pelayanan	80,10	Baik
4	Kesesuaian Pelayanan	79,59	Baik
5	Hasil Pelayanan	80,61	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	77,55	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,10	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,14	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80,10	Baik
<b>IKM</b>		<b>80,02</b>	<b>Sesuai Kategori</b>

### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

### C. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang maka telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1.	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan/mengikutsertakan staf dalam Bimtek/Workshop/Seminar sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Bagian	Mulai bulan September 2023	Kepala Bagian Umum
2.	Prosedur	Mengoptimalkan pelaksanaan SOP setiap kegiatan dan evaluasi SOP sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku	Mulai bulan Agustus 2023	Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Program dan Keuangan dan Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
3.	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan pembinaan staf dan evaluasi kinerja staf pelaksana pelayanan secara rutin	Mulai bulan Agustus 2023	Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Program dan Keuangan dan Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan

### C. Tujuan

Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang, mempunyai tujuan sebagai berikut:

- Mewujudkan komitmen perbaikan secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- Meningkatkan Indeks Pelayanan Publik (IPP).

**BAB II**  
**PELAKSANAAN TINDAKLANJUT**

**A. Tim Pelaksana Tindak Lanjut**

Untuk melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang Jaya membentuk Tim Pelaksana Tindak lanjut dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Agus Ikmaludin, S.E, M.M	Kabag Persidangan dan Perundang-undangan	Ketua
2.	Erna Mas'uliyah, S.H	Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda	Sekretaris
3.	Tri Wahyu Listiyani, SH, MM	Kasubbag Tata Usaha	Anggota
4.	Isnaeni, S.IP	Perencana Ahli Muda	Anggota
5.	Moh. Imron, S.E	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
6.	Dewi Setiarini, S.I.Kom	Pranata Humas Pelaksana Lanjutan	Anggota

**B. Pelaksanaan Tindaklanjuti**

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Mengadakan/mengikuti sertakan staf dalam Bimtek/Workshop/Seminar sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Bagian	a. Telah ditindaklanjuti dengan Asistensi Penyusunan Manajemen Resiko dan SPIP	29 September 2023	
		b. Telah ditindaklanjuti dengan mengadakan Bimtek Pengelolaan Barang Milik Daerah dan Layanan Administrasi Kepegawaian	28 – 29 Oktober 2023	

2.	Mengoptimalkan pelaksanaan SOP pada setiap kegiatan dan evaluasi SOP sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku	a. Sudah ditindaklanjuti dengan Rapat Koordinasi Penyusunan SOP Pengumpulan Data, Pengukuran Kinerja dan Monev Kinerja	18 Agustus 2023	
		b. Sudah ditindaklanjuti dengan terfasilitasinya kegiatan DPRD seperti kegiatan Bimtek, Reses, Rapat Alat-alat Kelengkapan Dewan, Kunjungan Kerja, Audiensi dan kegiatan kedewanan lainnya	Agustus – Oktober 2023	 
3.	Melakukan pembinaan staf dan evaluasi kinerja staf pelaksana pelayanan	a. Telah ditindaklanjuti dengan Pembinaan Kearsipan Tahun 2023	14-15 Agustus 2023	
		b. Telah ditindaklanjuti dengan Monev Penilaian Kinerja ASN Sekretariat DPRD Semester I	22 September 2023	

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang telah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2023 meliputi perbaikan pada 3 (tiga) unsur SKM dengan capaian nilai paling rendah;
2. Cakupan realisasi penyelesaian tindak lanjut perbaikan 3 (tiga) unsur SKM dibandingkan jumlah Rencana Tindak Lanjut yang telah disusun mencapai 100%;
3. Waktu penyelesaian tindak lanjut 3 bulan setelah laporan penyelenggaraan SKM diterbitkan;
4. Tindak lanjut hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2023 telah kami publikasikan kepada masyarakat melalui media sebagai berikut:
  - a. media offline di ruang pelayanan;
  - b. media online seperti Website, Instagram, Facebook dan Twitter DPRD Kabupaten Pemalang.