



# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II 2023



SEKRETARIAT DPRD  
KABUPATEN PEMALANG

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik Semester II Tahun 2023 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang sesuai amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang diprioritaskan perbaikan pada 3 (tiga) unsur SKM yang capaian nilainya paling rendah meliputi unsur SKM sebagai berikut :

1. Prosedur
2. Waktu Pelayanan
3. Penanganan pengaduan

Harapan kami Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sesuai kebutuhan bagi peningkatan indeks kepuasan masyarakat pada semester berikutnya.

Pemalang, 26 April 2024

SEKRETARIS DPRD  
KABUPATEN PEMALANG



Drs. MULYANTO, MAP  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19720212 199203 1 004

## 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) sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dalam setiap penyelenggaraan SKM dilakukan pula penyusunan Rencana Tindak Lanjut perbaikan terhadap unsur SKM yang capaian nilainya paling rendah sehingga terjadi peningkatan nilai dalam waktu berikutnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang adalah 82,46 kategori mutu pelayanan Baik, dengan rincian nilai sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur Layanan	Nilai
1	Persyaratan	82,14
2	Prosedur	81,12
3	Waktu Pelayanan	81,12
4	Kesesuaian Pelayanan	83,16
5	Hasil Pelayanan	82,14
6	Kompetensi Pelaksana	82,65
7	Perilaku Pelaksana	83,67
8	Sarana dan Prasarana	85,20
9	Penanganan Pengaduan	81,63

Konstelasi 3 (tiga) unsur layanan sehingga dalam penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 disusun beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut:

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1.	Prosedur	- Menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing kegiatan sesuai	1 minggu	Kepala Bagian Umum dan Keuangan, Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan, Kepala Bagian

		dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. - Mensosialisasikan masing- masing SOP kegiatan kepada Pimpinan, Anggota DPRD dan pegawai Sekretariat DPRD		Fasilitasi Pengawasan dan Humas
2.	Waktu Pelayanan	Sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai dalam melakukan pelayanan kedewanan agar sesuai dengan SOP	3 minggu	Kepala Bagian Umum dan Keuangan
3.	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi pengaduan masyarakat pada website DPRD (e-asmara) dan media sosial	1 minggu	Kepala Bagian Fasilitasi Pengawasan dan Humas

## B. Ruang Lingkup

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

NO	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1.	Prosedur	Mengoptimalkan pelaksanaan SOP dalam setiap kegiatan sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku	1 minggu (Mulai minggu I bulan Januari 2024)	Kepala Bagian Umum, dan Keuangan dan Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
2.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai dalam melakukan pelayanan kedewanan agar sesuai dengan SOP	3 minggu (Mulai minggu I bulan Februari 2024)	Kepala Bagian Umum dan Keuangan

3.	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi pengaduan masyarakat pada website DPRD (e-asmara) dan media sosial	1 minggu (Mulai minggu III bulan Maret 2024)	Kepala Bagian Fasilitasi Pengawasan dan Humas
----	----------------------	--	--	---

### C. Tujuan

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

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

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

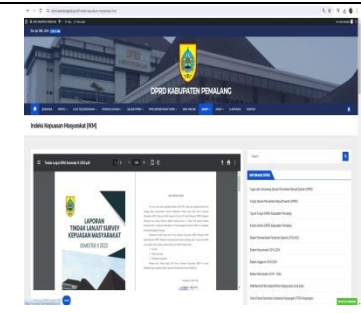



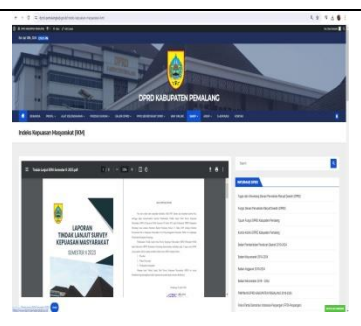
**A. Tim Pelaksana Tindak Lanjut**

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.	Mardiyanto, SPd, MM	Kabag Fasilitasi Pengawasan dan Humas	Ketua
2.	Erna Mas'uliyah, S.H	Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda	Sekretaris
3.	Rizqi Yuliawan, S.IP	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 Tindaklanjut**

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Mengoptimalkan pelaksanaan SOP dalam setiap kegiatan sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku	a. Telah ditindaklanjuti dengan Rapat Koordinasi bersama pejabat pengadaan barang dan jasa dalam persiapan pengadaan barang dan jasa pemerintah	9 Januari 2024	
		b. Telah ditindaklanjuti dengan mengadakan Rapat Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Kegiatan Tahun 2024	15 Januari 2024	

				
2.	Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai dalam melakukan pelayanan kedewanan agar sesuai dengan SOP	a. Sudah ditindaklanjuti dengan Coaching Clinic Pengadaan Barang dan Jasa	31 Januari 2024	
		b. Sudah ditindaklanjuti dengan Sosialisasi Perbup Pemalang No. 38 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja di Lingkungan Pemerintah Kab. Pemalang	19 Februari 2024	
3.	Mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi pengaduan masyarakat pada website DPRD (e-asmara) dan	Telah ditindaklanjuti dengan Rapat Pembahasan Pengaduan Masyarakat	21 Maret 2024	
				

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang telah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut hasil penyelenggaraan SKM Semester II 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 II Tahun 2023 telah kami publikasikan kepada masyarakat melalui media sebagai berikut:
  - a. media offline di ruang pelayanan;
  - b. media online seperti Website DPRD Kabupaten Pemalang, Official Instagram, Facebook maupun Twitter.