

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan
Kota Pontianak
Pemerintah Kota Pontianak
Tahun 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

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 Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak 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 Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak periode Semester 1 Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,54	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	A
3	Waktu Penyelesaian	3,59	A
4	Biaya/Tarif	3,90	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,50	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	A
7	Perilaku Pelaksana	3,64	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	A
9	Sarana dan Prasarana	3,61	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	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Memperjelas Produk Layanan yang tercantum dalam standar pelayanan			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak
2	Persyaratan	Memberikan informasi sesederhana mungkin untuk difahami			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak
		Memberikan publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mempermudah Prosedur Pelayanan			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak

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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memperjelas Produk Layanan yang tercantum dalam standar pelayanan	Menjelaskan produk layanan berupa izin pelayanan dan produk lainnya		
2	Mempermudah Persyaratan (Menyederhanakan) Persyaratan	Mempermudah persyaratan dan dan memberikan kemudahan dalam pelayanan		

	Menyampaikan tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik	Menyampaikan informasi tentang persyaratan secara langsung atau melalui media sosial	 	
3	Mempermudah Prosedur Pelayanan	Mempermudah prosedur pelayanan yang agar mempermudah mengakses layanan.		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Pontianak, 19 Desember 2023

Kepala Dinas Koperasi Usaha Mikro
Dan Perdagangan Kota Pontianak



NIP. 19640206198603 1 014