

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE TAHUN 2022**



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

**KABUPATEN CIAMIS**

**2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	ii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
BAB II	
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	3
BAB III	
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT .....	6
BAB IV	
KESIMPULAN .....	8
LAMPIRAN .....	9

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam hal ini, perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan saat ini belum cukup mampu memenuhi harapan masyarakat sebagaimana tergambar melalui media masa dan media sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparat Pemerintah pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi layanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas di berbagai sektor kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, sekaligus sebagai acuan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan upaya-upaya penyempurnaan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu instrumen penilaian kinerja pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan hasil SKM yang telah dilaksanakan. 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 SKM oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2022 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1

**Ringkasan Hasil SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa  
Kabupaten Ciamis Tahun 2022**

No	Unsur	IKM*	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,233	B	BAIK
2	Prosedur	3,083	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,167	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	4,000	A	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	3,250	B	BAIK
6	Kompetensi Pelayanan	3,183	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,583	B	SANGAT BAIK
8	Pungutan Tidak Resmi	4,000	A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	4,000	A	SANGAT BAIK
10	Sarana dan Prasarana	3,300	B	SANGAT BAIK
	IKM DMPD KAB. CIAMIS 2022	3,480 (87, 00)	B	BAIK

Keterangan: \*) Nilai IKM sebelum dikonversi

Berdasarkan data di atas, 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 berikut ini:

Tabel 2.2

## Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Melaksanakan evaluasi dan penyusunan SOP sesuai Peta Proses Bisnis pada DPMD Kab. Ciamis sekaligus menerapkan kebijakan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik produk pelayanan		√	√		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekretaris DPMD</li> <li>• Kepala Bidang Pemerintahan Desa</li> <li>• Kepala Bidang Pembangunan Desa</li> <li>• Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pembinaan Kemasyarakatan Desa</li> </ul>
2	Waktu Pelayanan	Melaksanakan pembinaan, mentoring, sosialisasi atau pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan terpadu/terintegrasi	√	√			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekretaris DPMD</li> <li>• Kepala Bidang Pemerintahan Desa</li> <li>• Kepala Bidang Pembangunan Desa</li> </ul>



### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2022 yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	Melaksanakan evaluasi dan penyusunan SOP sesuai Peta Proses Bisnis pada DPMD Kab. Ciamis sekaligus menerapkan kebijakan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik produk pelayanan	Sudah	Dalam rangka melaksanakan standarisasi atas waktu layanan yang dilaksanakan oleh petugas, setiap Bidang telah mengikuti Bimbingan Teknis Penyusunan SOP AP Perangkat Daerah dan melakukan evaluasi SOP yang ada serta menyusun SOP berdasarkan Peta Proses Bisnis. Diharapkan setiap aparatur berpedoman pada mutu baku yang tercantum dalam SOP sehingga penyelesaian suatu pekerjaan	Banyaknya aktivitas yang perlu diidentifikasi sebagai dasar dalam penyusunan dan penyesuaian SOP dengan Peta Proses Bisnis

			sesuai dengan standar.	
2	Melaksanakan pembinaan, mentoring, sosialisasi atau pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan terpadu/terintegritas	Sudah	Sebagai upaya internalisasi spesifikasi waktu pelayanan DPMD Kab. Ciamis, secara rutin dilaksanakan mentoring antar dipimpin oleh Kepala DPMD Kab. Ciamis serta pembinaan terhadap seluruh pegawai pada kegiatan apel terkait dengan peningkatan kinerja layanan	-
3	Memberikan arahan di setiap apel pagi dalam hal peningkatan kompetensi pelayanan	Sudah	Dalam rangka upaya peningkatan kompetensi petugas pelayanan dan menerapkan BERAKHLAK (Berorientasi kepada pelayanan, Akuntabel, Kompetensi, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kompeten)	-

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

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

1. Dari tiga rencana tindak lanjut hasil SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2022, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan menjalankan tiga program/kegiatan
2. Persentasi realisasi tindak lanjut sebesar 100 %. (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Ciamis, 24 Oktober 2023

KEPALA DINAS  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN CIAMIS



**APE RUSWANDANA**  
Pembina Tingkat I, IV b  
NIP. 19710714 200312 1 003

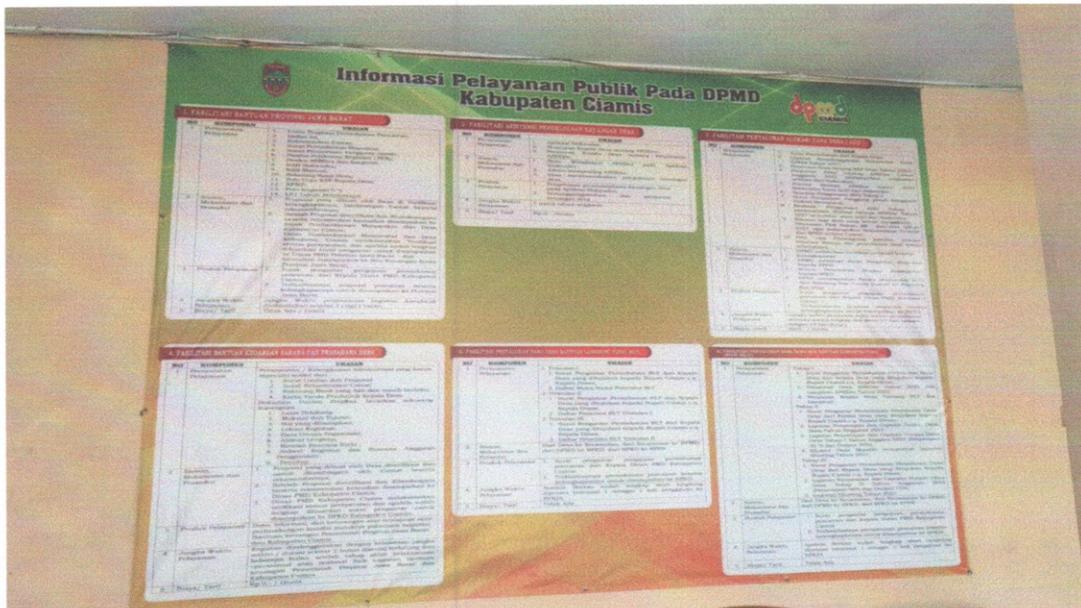
# LAMPIRAN

## 1. DOKUMENTASI RTL 1

Sebelum :

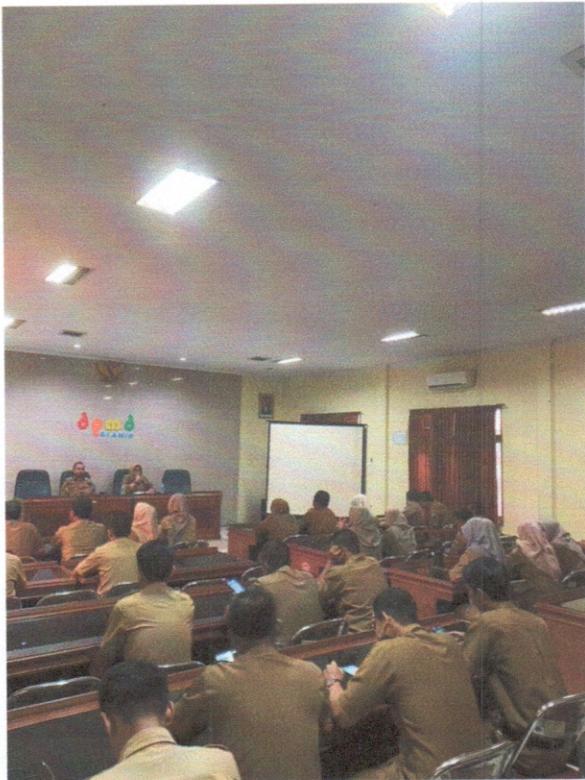


Sesudah:





## 2. DOKUMENTASI RTL 2



### 3. DOKUMENTASI RTL 3

