

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survey Kepuasan Masyarakat
Periode 2025**



**UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS
2025**

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 Sosial Kabupaten Bengkalis 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 Sosial Kabupaten Bengkalis periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,86	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84	A
3	Waktu Penyelesaian	3,85	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,83	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	A
7	Perilaku Pelaksana	3,8	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,82	A
9	Sarana dan Prasarana	3,85	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 1 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

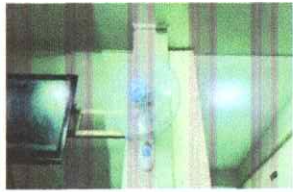
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Melakukan pemasangan kipas angin untuk ruang tunggu pelayanan		√			Sekretariat
		1.2 Renovasi ruang pelayanan		√			Sekretariat
		1.3 Penambahan sarana prasarana permainan anak		√			Sekretariat
		1.4 Renovasi jalan masuk landai dan selasar penghubung		√			Sekretariat
		1.5 Renovasi <i>Guiding Block</i>		√			Sekretariat
		1.6 Renovasi area merokok		√			
		1.7 Renovasi sarana dan prasarana parker khusus		√			Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	2.1 Melakukan evaluasi berkala internal Dinsos dan rapat persamaan persepsi		√			Pejabat Pengelola Pengaduan

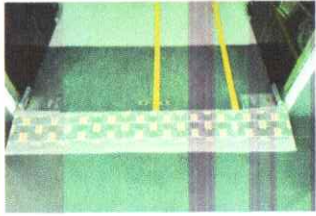
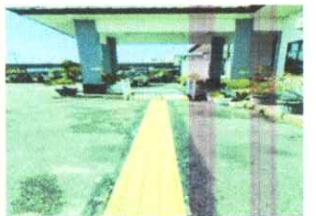
		(Pemangku kegiatan pelayanan dan petugas pelayanan)					
3	Penanganan Pengaduan	3.1 Mengikuti sosialisasi SP4N Lapor		√			Pejabat Pengelola Pengaduan

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	1.1 Melakukan forum konsultasi publik di lingkungan dinas sosial kabupaten bengkalis	Sudah	Telah dilakukan forum konsultasi public di lingkungan dinas sosial kabupaten bengkalis		
	1.2 Melakukan pemasangan kipas angin untuk ruang tunggu pelayanan	Sudah	Telah dilakukan pemasangan kipas angina untuk ruang tunggu pelayanan		

	1.3 Renovasi ruang pelayanan	Sudah	Telah dilakukan Renovasi ruang pelayanan		
	1.4 Telah menambah sarana prasarana permainan anak	Sudah	Telah menambah sarana prasarana permainan anak pengguna layanan.		
	1.5 Renovasi jalan masuk landai dan selasar penghubung	Sudah	Telah dibuat jalan masuk landai dan selasar penghubung		
	1.6 Renovasi Guiding Block	Sudah	Telah di Renovasi Guiding Block		

	1.7 Renovasi area merokok	Sudah	Telah di Renovasi area merokok		
	1.8 Renovasi sarana dan prasarana parker khusus	Sudah	Terlah di renovasi sarana dan prasarana parker khusus		
2	2.1 Melakukan evaluasi berkala internal Dinsos dan rapat persamaan persepsi (Pemangku kegiatan pelayanan dan petugas pelayanan)	sudah	Telah dilakukan evaluasi berkala internal dinsos dan rapat persamaan persepsi (pemangku kegiatan pelayanan dan petugas pelayanan)		
3	3.1 Melakukan sosialisasi SP4N Lapor	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi SP4N Lapor		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Terdapat 10 Rencana Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat yaitu :
 - Melakukan forum konsultasi publik.
 - Melakukan pemasangan kipas angin untuk ruang tunggu pelayanan.
 - Melakukan renovasi ruang pelayanan
 - Menambah sarana prasarana permainan anak.
 - Renovasi jalan masuk landai dan selasar penghubung.
 - Renovasi *Guiding Block*
 - Renovasi area merokok
 - Renovasi sarana dan prasarana parker khusus
 - Melakukan evaluasi berkala internal Dinas Sosial dan rapat persamaan persepsi (pemangku kegiatan pelayanan dan petugas pelayanan)
 - Melakukan sosialisasi SP4N Lapor
2. Unit Pelayanan Dinas Sosial telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)

Bengkalis, 03 Juli 2025
Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Bengkalis


Paulina, S.Pi., M.Si
Pembina (IV/a)

NIP.19770709 200701 2 005