

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2024

**DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA
DAN PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN**

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, Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan 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 Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan periode semester 2 (dua) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	8,58	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	8,74	B
3	Waktu Penyelesaian	8,55	B
4	Biaya / Tarif	8,94	B
5	Produk Spesifikasi Layanan	8,58	B
6	Kompetensi Pelaksana	8,65	B
7	Perilaku Pelaksana	8,81	B
8	Sarana & Prasarana	8,36	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	9,39	B

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 2 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari 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	Mengoptimalkan kegiatan pemeliharaan fasilitas sarana prasarana dengan memberdayakan tenaga yang tersedia	√	√	√	√	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
		Melaksanakan pengawasan terhadap hasil pekerjaan	√	√	√	√	
		Mengusulkan penganggaran untuk perbaikan sarana prasarana yang mengalami kerusakan		√		√	
2	Waktu Penyelesaian	Memperbaiki sistem layanan serta mengoptimalkan SDM yang tersedia	√	√	√	√	Bidang Sekretariat

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	Mengoptimalkan kegiatan pemeliharaan fasilitas sarana prasarana dengan memberdayakan tenaga yang tersedia	Kegiatan ini dengan menertibkan jadwal pemeliharaan dan perawatan yang dilaksanakan oleh pekerja lapangan, keterbatasan tenaga di satu lokasi diatasi dengan memberdayakan tenaga di lokasi lainnya yang volume kerjanya tidak terlalu padat.	Terlampir	1. Minimnya kesadaran pengguna sarana dan prasarana untuk turut menjaga dan memelihara sarana dan prasarana olahraga 2. Masih rendahnya disiplin pekerja untuk melaksanakan tugas sesuai jam kerja sebagaimana tercantum dalam kontrak kerja 3. Terbatasnya anggaran untuk mengatasi ketidaktersediaan peralatan pendukung kegiatan pemeliharaan
2	Melaksanakan pengawasan dan monev berkala terhadap hasil pekerjaan	Kegiatan ini dengan langsung melaksanakan pengawasan kepada para pekerja dalam melaksanakan pekerjaan pemeliharaan serta melakukan monev secara berkala untuk bahan perbaikan kinerja.	Terlampir	Terbatasnya SDM yang melakukan pengawasan tidak sebanding dengan jumlah sarana dan prasarana yang harus diawasi

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.	Mengusulkan penganggaran untuk perbaikan sarana prasarana yang mengalami kerusakan	Kegiatan ini dengan mengusulkan penganggaran dalam rencana kerja tahunan untuk pendanaan terhadap keperluan pemeliharaan dan perawatan serta perbaikan sarana prasarana yang mengalami kerusakan	Terlampir	Prioritas anggaran yang terbatas yang berimbas pada minimnya persetujuan penganggaran untuk pemeliharaan, perawatan dan perbaikan sarana prasarana secara optimal.
4.	Memperbaiki sistem layanan dengan memanfaatkan teknologi serta mengoptimalkan SDM yang tersedia	Kegiatan ini dilaksanakan untuk mempercepat layanan yang diberikan kepada pengguna sarana prasarana maupun layanan lainnya, dengan mengevaluasi SOP yang telah disusun, serta mempersingkat prosedur layanan dengan penyampaian permohonan peminjaman, penjadwalan penggunaan sarana prasarana serta konsultasi singkat melalui WA serta penandatanganan rekomendasi secara elektronik	Terlampir	Terbatasnya jumlah SDM yang tersedia untuk menangani layanan karena harus merangkap fungsi melaksanakan tugas lainnya serta rendahnya pemahaman penerima layanan bahwa segala sesuatu harus melalui sebuah proses yang memerlukan waktu penyelesaian.

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

N o	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Mengoptimalkan kegiatan pemeliharaan fasilitas sarana prasarana dengan memberdayakan tenaga yang tersedia	Menyusun jadwal pemeliharaan dan pengawasan secara intensif	12 bulan	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	DLH
2	Melaksanakan pengawasan dan monev berkala terhadap hasil pekerjaan	Membuat laporan hasil pelaksanaan pengawasan sebagai bahan evaluasi	12 bulan	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	DKOP
3	Mengusulkan penganggaran untuk perbaikan sarana prasarana yang mengalami kerusakan	Membuat telaahan staf kepada Ketua TAPD agar dapat diprioritaskan penganggaran untuk sarana dan prasarana olahraga	12 bulan	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	TAPD

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
4	Memperbaiki sistem layanan dengan memanfaatkan teknologi serta mengoptimalkan SDM yang tersedia	Penggunaan WA untuk penyampaian permohonan dan rekomendasi serta penjadwalan dan konsultasi singkat, menggunakan tanda tangan elektronik untuk mempercepat penerbitan rekomendasi	12 bulan	Bidang PPO dan Sekretariat	DKIP

Tanjung Selor, Februari 2025

Kepala Dinas,



Septi Ding, S.E., M.AP

Pemuda Utama Muda

NIP. 197109101999032006

DOKUMENTASI KEGIATAN PEMELIHARAAN SARANA PRASARANA





DOKUMENTASI PERBAIKAN SISTEM LAYANAN DENGAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI



