



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode sampai dengan :

Semester I 2026



**DINAS SOSIAL
DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Kelurahan Air Itam Kecamatan Bukit Intan Pangkalpinang



(0717) 439080, 439082 (WA. 082173812024)



www.dinsospmd.babelprov.go.id



<https://mail.babelprov.go.id>



Dinas Sosial Pmd Babel



GerbangLensaDinsosPmd



dinassosialpmd_babel

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 dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode sampai dengan Semester I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode sampai dengan Semester I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81,57	SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,93	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	79,06	BAIK
4	Biaya/Tarif Pelayanan	92,45	SANGAT BAIK
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80,84	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	82,22	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	83,44	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	78,77	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	92,45	SANGAT BAIK
10	Keamanan dan Kenyamanan	79,59	BAIK

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	Waktu Penyelesaian	(1.1) Menetapkan SK Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	√				Bagian Umum, Bidang Sekretariat
		(1.2) Meningkatkan informasi layanan secara “online / Sosial Media”	√				Bagian Umum, Bidang Sekretariat
2	Keamanan dan Kenyamanan	(1.1) Menetapkan SK Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	√				Bagian Umum, Bidang Sekretariat
		(1.2) Meningkatkan informasi layanan secara “online / Sosial Media”	√				Bagian Umum, Bidang Sekretariat
3	Sarana dan Prasarana	(1.1) Menetapkan SK Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	√				Bagian Umum, Bidang Sekretariat
		(1.2) Melakukan perbaikan / maintenance secara berkala	√				Bagian Umum, 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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan / Link Dokumen	Tantangan/ Hambatan
1	Menetapkan SK Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	Sudah	Penetapan Surat Keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung		-
	Meningkatkan informasi layanan secara "online / Sosial Media"	Sudah	Pemberian informasi dilakukan secara online yaitu dengan memposting informasi di sosmed Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	 https://dinsospmd.babelprov.go.id/	-
2	Menetapkan SK Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	Sudah	Penetapan Surat Keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan / Link Dokumen	Tantangan/ Hambatan
	Meningkatkan informasi layanan secara “online / Sosial Media”	Sudah	Pemberian informasi dilakukan secara online yaitu dengan memposting informasi di sosmed Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	 https://dinsospmd.babelprov.go.id/	-
3	Menetapkan SK Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung	Sudah	Penetapan Surat Keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung		-
	Melakukan perbaikan / maintenance secara berkala	Sudah	Melakukan perbaikan / maintenance secara berkala pada sarana prasarana Dinsospmd. Prov. Kep. Bangka Belitung		-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Pangkalpinang, Juni 2026

Pt. KEPALA DINAS



DARLAN, S Pd, MM

Pembina Utama Madya

NIP. 19691206200212 1 001