



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

Pemalang, 31 Mei 2023

Kepada
Yth. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten
Pemalang
di
PEMALANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 045.11 / 1027 / DINSOS KBPP

No	JENIS YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	1 (Satu) Dokumen	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya

Plt. Kepala Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga
Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Kabupaten Pemalang
Sekretaris Disnaker



ROSI KARTIKA DEWI, SE.AK, M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19681118 199603 2 006

Tembusan :

1. Kasubag Umum dan Kepegawaian
pada Sekretariat Dinsos KBPP Kab. Pemalang

Alamat : Jalan Jend. Gatot Subroto No. 37 Telp. (0284) 321193, Pemalang 52319
Email : dinsoskbpp.pemalang@gmail.com



**LAPORAN HASILTINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINSOS KBPP KABUPATEN
PEMALANG
SEMESTER 2 TAHUN 2022**

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang semester 2 tahun 2022. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pada Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang. Melalui hasil survei yang dilaksanakan selama bulan Juli-Desember 2022, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas pelayanan publik.

Ditetapkan di : Pemalang
pada tanggal : 15 Maret 2023

Plt. Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk
Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan
Dan Perlindungan Anak Kabupaten Pemalang
Sekretaris Dinas Tenaga Kerja



ROSI KARTIKA DEWI, SE.AK, Msi.
Pembina Tingkat I
NIP. 19681118 199603 2 006

BAB I

A. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas diklat yang diberikan oleh Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang.

Pada Semester 2 Tahun 2022, Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan yang ada pada Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang dengan jumlah responden sebanyak 112 orang.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat terhadap Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang pada Semester 2 Tahun 2022.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyelenggaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indionesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

C. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin selama 2 kali dalam kurun waktu satu tahun. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner kepada masyarakat pengguna layanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Materi
1	Persyaratan ✓
2	Prosedur ✓
3	Waktu Penyelesaian ✓
4	Biaya/Tarif ✓
5	Produk Spesifikasi ✓
6	Kompetensi Pelaksana ✓
7	Perilaku Pelaksana ✓
8	Sarana dan Prasarana ✓
9	Penanganan Pengaduan ✓

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinsos KBPP Kabupaten pemalang maka telah menyusun rencana tindaklanjut perbaikan pada 4 (empat) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2022 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana ruang pelayanan	Januari-Maret 2023	Plt. Kepala Dinas Sosial Kabupaten pemalang KBPP
2	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Pengaduan Melalui Media digital/media sosial	Januari-Maret 2023	Plt. Kepala Dinas Sosial Kabupaten pemalang KBPP
3	Persyaratan	Melakukan Forum Konsultasi Publik kepada <i>stakeholder</i> terkait substansi pelayanan yang ada di Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang yang meliputi, persyaratan pelayanan, mekanisme pelayanan, waktu pelayanan, dan standar pelayanan.	Januari-Maret 2023	Plt. Kepala Dinas Sosial Kabupaten pemalang KBPP

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei kepuasan masyarakat diselenggarakan pada Semester 2 Tahun 2022 yaitu periode bulan Juli s.d Desember dengan keseluruhan responden berjumlah 112 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survei tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	83,04	Baik
2	Prosedur	84,82	Baik
3	Waktu Pelayanan	82,14	Baik
4	Biaya/Tarif	94,87	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	85,94	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,05	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,51	Baik
8	Sarana dan Prasarana	69,64	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75,00	Baik
IKM		83,47	Baik

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 112 responden
- b. Nilai IKM : 83,47
- c. Kategori mutu pelayanan : Baik

BAB II

PELAKSANAAN TINDAKLANJUT

A. Tim Pelaksana

Untuk melakukan tindaklanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Dinsos KBPP Kabupten Pematang membentuk Tim Pelaksana Tindaklanjut dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

NO	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Kepala Dinsos KBPP Kab. Pematang	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Dinsos KBPP Kab. Pematang	Ketua
3.	Kabid Sosial pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Sekretaris 1
4.	Kabid Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Sekretaris 2
5.	Kabid Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Sekretaris 3
6.	Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Koordinator Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik
7.	Dhimas Setyanga Nurpratama	Anggota
8.	Subkoordinator Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Koordinator Pengelolaan Informasi Pelayanan Publik
9.	Aditya Sena Zulkarnain	Anggota
10.	Dede Nadiyanah	Anggota
11.	Subkoordinator Perlindungan dan Jaminan Sosial pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Koordinator Pelaksanaan Pelayanan Publik
12.	Nurohmat	Anggota
13.	Subkoordinator Rehabilitasi Sosial pada Dinsos KBPP Kab. Pematang	Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
14.	Laela May Az Zahra	Anggota

15.	Nova Maradona	Anggota
16.	Faizal Yusuf Dwikantara	Anggota

B. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Semester 2 Tahun 2022

No	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Hasil Implementasi	Status
1	Rapat review persyaratan, dan penyampaian informasi jenis layanan kepada masyarakat.	Januari-Maret 2023	Melakukan Forum Konsultasi Publik kepada <i>stakeholder</i> terkait substansi pelayanan yang ada di Dinsos KBPP Kabupaten Pematang Jaya.	Selesai
2	Perbaikan sarana dan prasarana ruang pelayanan pada Dinsos KBPP Kabupaten Pematang Jaya	Januari-Maret 2023	Melakukan pembaharuan dan perbaikan pada ruang pelayanan Dinsos KBPP meliputi : 1. Perbaikan ruang pelayanan 2. Penambahan AC 3. Penambahan ruang Laktasi 4. Penambahan CCTV 5. Perbaikan fasilitas bagi penyandang disabilitas 6. Penambahan parkir khusus pelayanan dan disabilitas 7. Penambahan wifi gratis dan charger gratis	Selesai

3	Peningkatan penanganan pengaduan melalui media digital.	Januari-Maret 2023	Publikasi informasi dan penanganan pengaduan terkait layanan Dinsos KBPP melalui: 1) Instagram https://instagram.com/dinsoskbppml?igshid=NTc4MTIwNjQ2YQ== 2) Website: https://dinsoskbpp.pemalangkab.go.id 3) <i>Contact Person</i> petugas layanan Muhammad Afif Galang Ristantoro (085716789471)	Selesai
---	---	--------------------	--	---------

C. Hasil implementasi

1. Forum Konsultasi Publik



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Pemalang, 16 Februari 2023

Nomor : 460 / 844 / Dinsoskbpp
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan

Kepada Yth :

(Terlampir)

di-

PEMALANG

Bersama ini mengharap kehadiran saudara, pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Februari 2023

Jam : 09.00 WIBs/d selesai

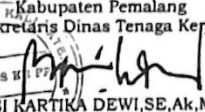
Tempat : Aula Dinas Sosial KBPP Kab. Pemalang

Acara : Rapat koordinasi Standar Pelayanan Dinas Sosial KBPP
Kab. Pemalang

Catatan : Kepala OPD untuk menghadirkan anggotanya
Sebagaimana terlampir

Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.

An. Plt. Bupati Pemalang
Plt. Kepala Dinas, Pengendalian Penduduk
Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan
Dan Perlindungan Anak
Kabupaten Pemalang
Sekretaris Dinas Tenaga Kerja;


ROSI KARTIKA DEWI, SE, Ak, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19681118 199603 2 006

Tembusan Kepada Yth :

1. Plt. Bupati Pemalang (sebagai laporan);
2. Kasubag Umum pada Sekretariat Dinsos KB PP Kab. Pemalang.

Lampiran : Surat Dinsos KBPP Kab. Pemalang
Tanggal : 16 Februari 2023
Nomor : 460 / 844 / Dinsoskbpp
Hal : Undangan

KEPADA YTH.

1. Komandan Kodim 0711 Pemalang untuk menugaskan Perwira/Bintara Tinggi yang membidangi;
2. Kapolres Pemalang untuk menugaskan Perwira yang membidangi;
3. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang;
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang;
5. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pemalang;
6. Camat Se Kabupaten Pemalang;
7. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang;
8. Kepala Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Bhisma Upakara Silarang;
9. Kepala Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Bojongbata;
10. Kepala Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Samekto Karti Pemalang;
11. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) se Kabupaten Pemalang.
12. Akademisi Perguruan Tinggi STIT
13. Akademisi Perguruan Tinggi ITB Adias



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

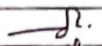



**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK DINAS
SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN PEMALANG**

Pada hari ini, Selasa 21 Februari 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Publik oleh Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Pemalang, berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO.	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Sarana dan prasarana yang masih belum memadai dalam penyelenggaraan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Perbaikan sarana dan prasarana layanan guna meningkatkan kenyamanan pada pengguna layanan di Dinsos KBPP	2023
2.	Menetapkan Standar Pelayanan DINSOS KBPP	<ul style="list-style-type: none">Menetapkan Standar Pelayanan DINSOS KBPP	2023
3.	Review tentang SOP Pelayanan pada DINSOS KBPP	<ul style="list-style-type: none">Melakukan Review tentang SOP Pelayanan pada DINSOS KBPP	2023
4.	Kurangnya motivasi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	<ul style="list-style-type: none">Meningkatkan kualitas ketrampilan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia petugas pelayanan.	2023
5.	Penanganan PMKS belum optimal	<ul style="list-style-type: none">Peningkatan peran kelembagaan sosial kemasyarakatan mempercepat jangkauan pelayanan sosial kepada PMKS.	2023
6.	Sarana dan prasarana disabilitas belum merata	<ul style="list-style-type: none">Penambahan alat bantu bagi penyandang disabilitas	2023
7.	Pentingnya peran pekerja sosial masyarakat, dalam melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial.	<ul style="list-style-type: none">Peningkatan komunikasi dan koordinasi antar pekerja sosial masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan penyelesaian permasalahan sosial di masyarakat	2023

Demikian bentuk acara ini dibuat sebagaimana mestinya

Pemalang, 21 Februari 2023

No.	NAMA*	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	Karyono	PPSU Arisma upatara	
2.	Aris Gunarta	Dinas Kesehatan	
3.	Yunika Indah W	STIT Pal	
4.	Andi Sukron A	Kodim 0711/pni	

*Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP

Pil. Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk
Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan
Dan Perlindungan Anak Kabupaten Pemalang
Sekretaris Dinas Tenaga Kerja



ROSI KARTIKA DEWI, SE.AK, Msi.
Pembina Tingkat I
NIP. 19681118 199603 2 006

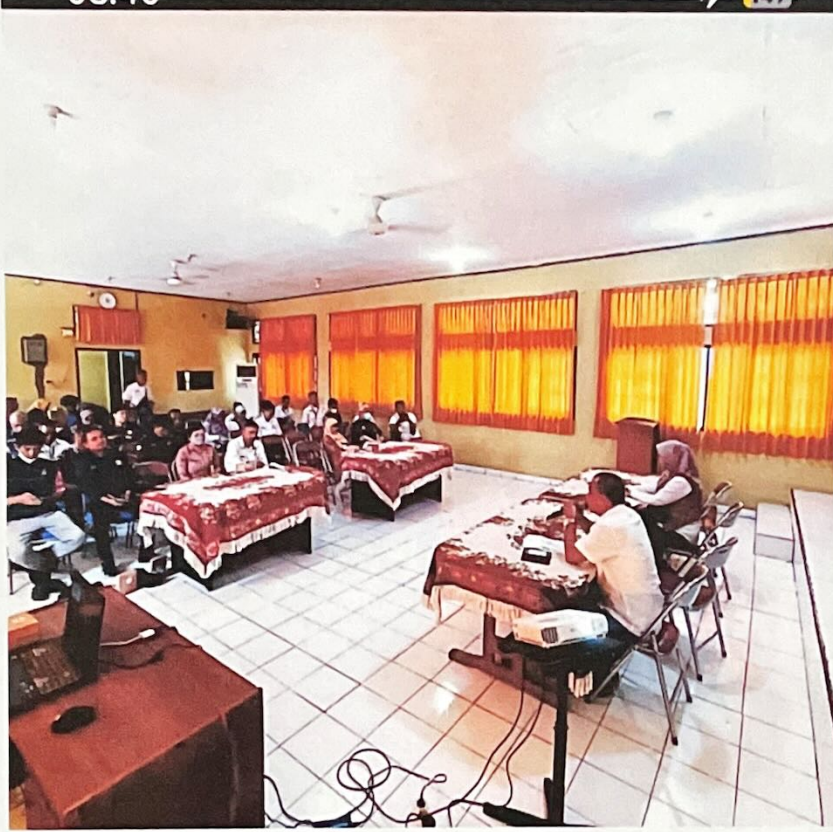
DAFTAR HADIR
RAPAT FORUM KONSULTASI PUBLIK STANDAR PELAYANAN
BIDANG SOSIAL PADA DINAS SOSIAL KBPP
KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2023

TEMPAT : AULA DINAS SOSIAL KBPP
TANGGAL : 21 FEBRUARI 2023

No.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	TANDA TANGAN
1	Kandana	Thru Pandang	1
2	Krum Hadiyo	Kec. Wanngoy	2
3	Karnuo Jk	TRC Sosial	3
4	Koeswono	PPSLU Bismalupakata	4
5	Aris Tunan	TUSK Coma	5
6	Aris uk	TRC Sosial	6
7	Wibowo	Sapta PP	7
8	Suleh Inan	Kec. Sabalang	8
9	Teri an	Bag. kesa	9
10	Aris Gunarta	Dinas Kesehatan	10
11	Suno	staf pmd	11
12	Andi Suwon	Bani Waman	12
13	Herta Murti L	Dinasos KBPP	13
14	M. Aiff Gully	Dinasos waw	14
15	Yunika Indah .w	STIT Pml.	15
16	AL fir b	Kodun 0711	16
17	manehi	TUSK kumbelanga	17
18	Andi Sulvan A	Kodim 0711/pml.	18
19	Mahmen	Disdikcapu	19
20	Adi H	Ant pmd	20

PEJABAT PELAKSANA TEKNIS KEGIATAN (PPTK)

SUPADI A.K.S, MH
Dombia
NIP. 19681212 198803 1 004



2. Perbaiki sarana dan Prasarana Ruang Pelayanan
 - Ruang pelayanan Dinsos KBPP Kabupaten Pemalang



- Penambahan AC



- Penambahan ruang laktasi



- Penambahan CCTV



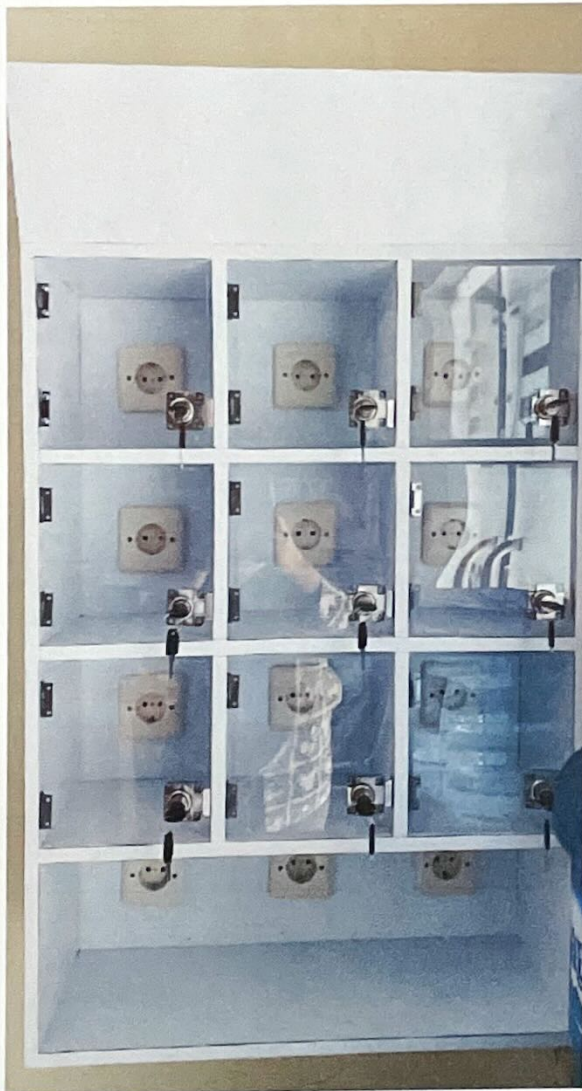
- Perbaikan Sarana dan Prasarana bagi kaum disabilitas



- Penambahan parkir khusus pelayanan dan disabilitas



- Penambahan charger gratis



3. Peningkatan penganan pengaduan melalui media digital

.....

Sarana Pengaduan

 [Instagram | @dinsoskbbppemal](#)

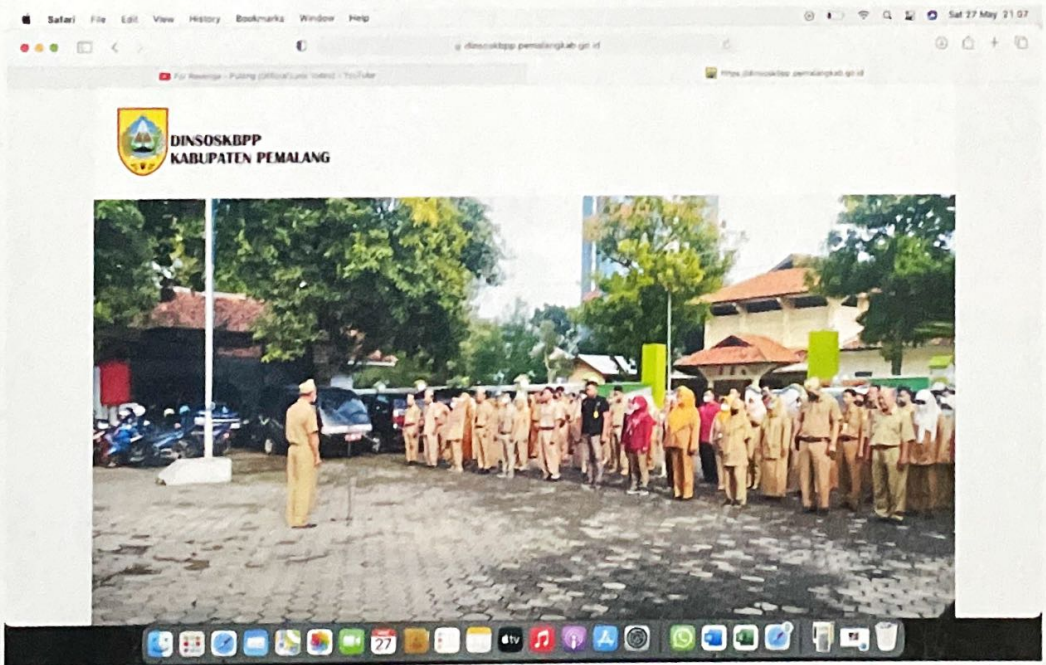
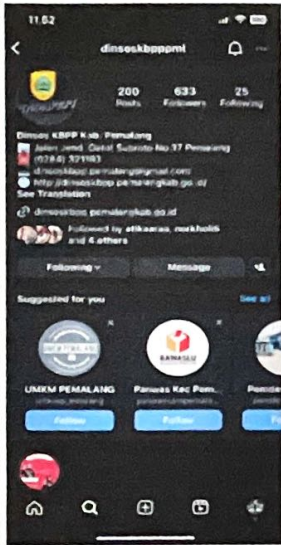
 [Jl. Gatot Subroto No.37 Bojongsuka,
Kec. Pemalang, Kabupaten
Pemalang, Jawa Tengah](#)

 [0857-1678-9471 \(Galang\)](tel:0857-1678-9471)

 dinsoskbbp.pemalang@gmail.com

 <https://dinsoskbbp.pemalangkab.go.id>

.....



BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2022 di Dinsos KBPP Kabupaten Pematang Meru merupakan upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan. Guna akuntabilitas publik maka tindaklanjut yang telah kami lakukan akan kami publikasikan kepada masyarakat melalui media *offline* seperti di ruang pelayanan maupun media *online* seperti di *website, Instagram, facebook* ataupun *twitter*.

Harapan kami, pada pelaksanaan survey semester berikutnya tindaklanjut ini dapat meningkatkan capaian indeks kepuasan masyarakat