LAPORAN PELAKSANAAN
FORUM KONSULTASI
PUBLIK

TAHUN 2024

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL KOTA CIREBON

Jalan Brigjend Dharsono No.4, By PassTelepon & Fax : (0231) 486867
https://dinsos.cirebonkota.go.id/

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL KOTA CIREBON TAHUN 2024

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunanberkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yangdiberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sosial Kota Cirebon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei kepuasan masyarakat yang mendapatkan nilai koefisiensi terendah, perlu dikaji ulang untuk meningkatkan kualitas layanan kedepan. Forum konsultasi publik digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima makaharapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon.

C. Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan FKP tindak lanjut hasil SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakatyang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan sosial yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kota Cirebon untuk kemudian dilakukan perbaikan layanan dengan mendengarkan masukan dan saran dari *stake holder* terkait.

Adapun tujuan lain dilakukannya kegiatan, diantaranya :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayananpublik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yangdiberikan.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggarapelayanan publik;
5. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayananpublik secara periodik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yangperlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
8. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Dinas Sosial Kota Cirebon dilaksanakan pada hari Rabu, 23 Oktober 2024 bertempat di aula Singa Barong Dinas Sosial Kota Cirebon.

E. Peserta Kegiatan

Peserta Kegiatan Forum Konsultasi Publik Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Dinas Sosial Kota Cirebon terdiri dari :

1. Kepala Dinas Sosial
2. Plt. Sekretaris Dinas Sosial
3. Plt. Kabid Rehabsos
4. Pegawai Dinas Sosial
5. Duta Sosial Kota Cirebon
6. Tagana Kota Cirebon
7. Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia Kota Cirebon
8. Perwakilan Lembaga Kesejahteraan Sosial
9. TKSK Kota Cirebon
10. Koordinator PKH Kota Cirebon
11. Pendamping Rehabilitasi Sosial Kota Cirebon

F. Hasil Pengolahan Data SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 123 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	58	47,15%
		PEREMPUAN	65	52,85%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	3,25%
		SLTP	17	13,82%
		SLTA	87	70,73%
		D1	2	1,63%
		D3	5	4,07%
		D4/SI	7	5,69%
		S3	1	0,81%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1,63%
		TNI	1	0,81%
		SWASTA	7	5,69%
		WIRAUSAHA	11	8,94%
		PELAJAR	9	7,32%
		MAHASISWA	3	2,44%
		LAINNYA	90	73,17%

4	JENIS LAYANAN	ADOPSI	0	0%
		OTDP	22	15,86%
		REKOMENDASI YAYASAN	3	2,06%
		DTKS	77	53,10%

G. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan template aplikasi SUKMA dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.71	3.67	3.64	3.96	3.63	3.70	3.72	3.59	3.80
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92,50 (Sangat Baik)**								

H. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan nilai yaitu 3,59. Walapun merupakan nilai terendah, akan tetapi masih masuk dalam kategori A (Sangat Baik).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari seluruh unsur layanan, dan Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,80.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Pelayanan ditingkatkan, kursi layanan sebaiknya ditambah".
- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat".
- "Pelayanan tergantung kecepatan internet dan server".
- "Untuk proses layanan pembuatan pengecekan DTKS, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana Prasarana masih dianggap hanya dalam Batasan cukup oleh beberapa penerima manfaat, kursi dan ruang tunggu layanan masih dirasa kurang dalam kuantitas;
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh beberapa masyarakat penerima layanan. Layanan pengecekan DTKS misalnya, apabila kondisi internet atau server sedang tidak bagus, sangat menghambat pelayanan;
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

I. Notulensi Forum Konsultasi Publik Tindak Lanjut Hasil SKM

NOTULEN RAPAT

Hari/Tanggal	: Rabu, 23 Oktober 2024
Pukul	: 09.00 WIB s.d 12.00 WIB
Tempat	: Aula Singa Barong Dinas Sosial Kota Cirebon
Perihal	: Forum Konsultasi Publik Tindak Lanjut Hasil SKM
Peserta Rapat	: - Kepala Dinas Sosial - Plt Sekretaris Dinas Sosial - Plt Kabid Rehabsos Dinas Sosial - Tagana Kota Cirebon - Perwakilan LKS - Ketua PPDI Kota Cirebon - Pegawai Dinas Sosial - Duta Sosial Kota Cirebon - TKSK Kota Cirebon - Pendamping Rehabilitasi Sosial Kota Cirebon

Pembahasan Rapat :

- Rapat dibuka oleh Kepala Dinas Sosial Dra. Hj. Santi Rahayu, M.Si pada pukul 09.00 WIB. Kepala Dinas menyampaikan tujuan pelaksanaan rapat ini yaitu untuk evaluasi dan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM dimana Dinas Sosial berupaya untuk memperbaiki unsur dari SKM yang terendah yaitu produk layanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana pelayanan.
- Untuk tindak lanjut perbaikan unsur produk layanan disepakati bahwa agar produk layanan lebih jelas bagi masyarakat, harus dipisahkan antara loket pelayanan dan loket pengaduan yang tadinya menyatu. Dengan dipisahnya loket pelayanan dan pengaduan diharapkan produk layanan Dinas Sosial dapat lebih dipahami oleh masyarakat. Sejalan dengan perbakan produk layanan diatas dilakukan monitoring dan evaluasi oleh unsur pimpinan secara rutin agar pelayanan yang diberikan selalu sesuai denga prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya;
- Untuk tindak lanjut perbaikan unsur waktu pelayanan disepakati bahwa harus ada yang mengatur jadwal piket pegawai diloket pelayanan agar selain petugas inti juga ada pegawai lain yang membantu untuk mempercepat pelayanan dan loket pelayanan tidak kososng apabila petugas pelayanan inti berhalangan hadir;
- Untuk tindak lanjut perbaikan unsur sarana prasarana pelayanan, disepakati bahwa harus ada penambahan loket pelayanan dan ruang tunggu prioritas untuk penerima layanan prioritas yaitu anak-anak, ibu hamil & menyusui, lanjut usia, disabilitas, dll.
- Tindak lanjut perbaikan merupakan rencana jangka panjang dan jangka menengah yang diupayakan Dinas Sosial dalam perbaikan layanan secara terus menerus.

Notulis,

Heru Ariyona Wijaya, SST

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Rabu / 23 Oktober 2024
Waktu : 09.00 s/d Selesai
Tempat : Aula Singa Barong
Acara : FKP TL Hasil SKM

NO	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	H. Oman	Plt Kabid	
2	Erawati (SLB)	Jln. Sekar Kemuning	
3	Nawan. Dimitrik	Dinsos	
4	Azca Suhaji	TKSK Cm E	
5	PEIDA J	TKSK Kjk	
6	Astuti Handayani	Lks Mekar Arum	
7	Betty Tera	SLB N Budi Utama	
8	M.SOFYAN.ANGGARA	SLB C Pancawarkasih	
9	Felicia Tendi	Gerkatin	
10	VEBRI M [illegible]	TKSK Pabedilan	
11	Eka Prasetya	SLB B Pancawarkasih	
12	Saputra Tri A	PERTUNI	
13	Jojo Suparjo	PPDI	
14	Siti Saodah	Pend. Lansia/rmh	
15	Hj. Widiya	Subbord PMKS	
16	TOMMY-S	Pendamping	
17	Suhana 'B	TAGANA	
18	M. YASIN	TAGANA	
19	Moh Nursyah	TAGANA	
20	Oom Komayah	Plt Dinsos	

PPTK

YESI VENALOSA, S.ST., M.Si.
19820418 200501 2 005

Dokumentasi Kegiatan

J. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Forum Konsultasi Publik tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kota Cirebon Tahun 2024 ini dibuat untuk dapat menjadikan guna seperlunya.

Cirebon, 23 Oktober 2024

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA CIREBON

Dra. Hj. SANTI RAHAYU, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660601 198901 2 003

BERITA ACARA
FORUM KONSULTASI PUBLIK TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL KOTA CIREBON TAHUN 2024

Nomor : 400.9.1/ -Dinsos/2024

Pada hari ini, Rabu Tanggal Dua puluh tiga bulan Oktober Tahun Dua ribu dua puluh empat (23-10-2024) bertempat di Aula Singa Barong Dinas Sosial Kota Cirebon telah dilaksanakan Rapat Forum Konsultasi Publik tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kota Cirebon Tahun 2024 sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon.

Rapat dihadiri oleh pemangku kepentingan terkait (*stake holder*) dan perwakilan masyarakat serta jejaring Dinsos Kota Cirebon. Adapun sebagaimana hasil rapat sebagaimana dimaksud disepakati hal-hal sebagai berikut :

1. Peserta rapat menyetujui bahwa sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon perlu dilakukan perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kota Cirebon Tahun 2024;
2. Perwakilan masyarakat yang tergabung dalam Persatuan penyandang disabilitas Indonesia (PPDI), Duta Sosial Kota Cirebonm Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) serta *stake holder* lainnya sangat mendukung upaya optimalisasi pelayanan yang dilakukan Dinas Sosial kepada masyarakat;
3. Jenis layanan public yang diselenggarakan Dinas Sosial Kota Cirebon meliputi 4 produk layanan yaitu :
   a. Surat pengantar pembuatan KIP dan KIS PBI berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) serta pengecekan kepesertaan DTKS;
   b. Surat pengantar untuk Orang Terlantar Dalam perjalanan (OTDP);
   c. Surat pengantar administrasi perizinan adopsi anak; dan
   d. Administrasi dan surat izin operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).
4. Tindak lanjut dari hasil survey kepuasan masyarakat yang memiliki nilai koefisien terendah yaitu produk layanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan, yaitu :
   a. Untuk tindak lanjut perbaikan unsur produk layanan disepakati bahwa agar produk layanan lebih jelas bagi masyarakat, harus dipisahkan antara loket pelayanan dan loket pengaduan yang tadinya menyatu. Dengan dipisahnya loket pelayanan dan pengaduan diharapkan produk layanan Dinas Sosial dapat lebih dipahami oleh

masyarakat. Sejalan dengan perbakan produk layanan diatas dilakukan monitoring dan evaluasi oleh unsur pimpinan secara rutin agar pelayanan yang diberikan selalu sesuai denga prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya;

b. Untuk tindak lanjut perbaikan unsur waktu pelayanan disepakati bahwa harus ada yang mengatur jadwal piket pegawai diloket pelayanan agar selain petugas inti juga ada pegawai lain yang membantu untuk mempercepat pelayanan dan loket pelayanan tidak kososng apabila petugas pelayanan inti berhalangan hadir;
c. Untuk tindak lanjut perbaikan unsur sarana prasarana pelayanan, disepakati bahwa harus ada penambahan loket pelayanan dan ruang tunggu prioritas untuk penerima layanan prioritas yaitu anak-anak, ibu hamil & menyusui, lanjut usia, disabilitas, dll.

5. Tindak lanjut perbaikan merupakan rencana jangka panjang dan jangka menengah yang diupayakan Dinas Sosial dalam perbaikan layanan secara terus menerus.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, 23 Oktober 2024
Perwakilan Peserta Rapat :

	Nama	Instansi/Unsur	Tandatangan
1.	Sanh Rahayu	Dinas Sosial	1.
2.	Felicia Tendi		2.
3.	Astuti Handayani		3.
4.	Azie Suhaji		4.
5.	Jojo Suparjo		5.

PEMERINTAH KOTA CIREBON

DINAS SOSIAL

Jl. Brigjen Dharsono No. 4 Tlp. (0231) 486867 Fax (0231) 486867 Cirebon

Cirebon, 17 Oktober 2024

Nomor : 400.9/764 -Sekre/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : *Undangan*

Yth. *Daftar Terlampir*
Di
Cirebon

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimohon kehadiran Saudara pada kegiatan yang akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari/Tanggal	:	Rabu/23 Oktober 2024
Waktu	:	09.00 WIB s.d selesai
Acara	:	**Forum Konsultasi Publik membahas Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Cirebon Tahun 2024**
Tempat		Aula SInga Barong Dinas Sosial Kota Cirebon

Demikian atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Kepala Dinas Sosial
Kota Cirebon

Dra. Hj. SANTI RAHAYU, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660601 198901 2 003

LAMPIRAN SURAT
Nomor : 400.9/864 -Sekre/2024
Tanggal : 17 Oktober 2024

DAFTAR UNDANGAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL KOTA CIREBON TAHUN 2024

Hari/Tanggal : Rabu/23 Oktober 2024
Waktu : 09.00 WIB s.d selesai
Tempat : Aula Singa Barong Dinas Sosial Kota Cirebon

Daftar Undangan :
1. TKSK Kota Cirebon
2. Ketua TAGANA Kota Cirebon
3. SLB N Budi Utama Kota Cirebon
4. SLB C Pancaran Kasih Kota Cirebon
5. Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatin) Kota Cirebon
6. Ketua Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kota Cirebon
7. Pendamping Rehabilitasi Sosial Kota Cirebon
8. Duta Sosial Kota Cirebon
9. LKS Mekar Arum Kota Cirebon

Kepala Dinas Sosial
Kota Cirebon

Dra. Hj. SANTI RAHAYU, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660601 198901 2 003