



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**SOSIALISASI DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU**



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



DASAR HUKUM

1. UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.
2. PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.
3. PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



TUJUAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

MEMPEROLEH MASUKAN DAN HARAPAN TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN INDRAMAYU



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**STANDAR PELAYANAN ADALAH TOLOK UKUR YANG DIPERGUNAKAN
SEBAGAI PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DAN
ACUAN PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI KEWAJIBAN DAN
JANJI PENYELENGGARA KEPADA MASYARAKAT DALAM RANGKA
PELAYANAN YANG BERKUALITAS , CEPAT, MUDAH, TERJANGKAU DAN
TERUKUR.**

LINK: setwan.dprd-indramayukab.go.id/main/



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



TUJUAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNTUK MENGETAHUI GAMBARAN KEPUASAN MASYARAKAT YANG
DIPEROLEH DARI HASIL PENGUKURAN ATAS PENDAPAT MASYARAKAT
TERHADAP MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN YANG TELAH DIBERIKAN
OLEH PEMERINTAH

LINK : <https://forms.gle/vzZKuF4MgyWGpFxl8>



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



UNSUR PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK

1.KESESUAIAN PERSYARATAN

2.PROSEDUR PENYELENGGARA

3.KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

4.BIAYA/TARIF

5.KESESUAIAN PRODUK

6.KEMAMPUAN PETUGAS

7.PRILAKU PETUGAS

8.KETERSEDIAAN SARANA DAN
PRASARANA

9.PENANGANAN PENGADUAN



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**#bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



HASIL SKM TAHUN 2023

TRIWULAN I (SATU)

83,014

TRIWULAN II (DUA)

84,059

TRIWULAN III (TIGA)

84,175

TRIWULAN IV (EMPAT)

84,291



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**#bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



TIGA UNSUR LAYANAN TERTINGGI

AKUNTABILITAS PENYELENGGARAAN

3,468

KETERSEDIAAN SARANA & PRASARANA

3,383

PROSEDUR PENYELENGGARAAN

3,362



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**#bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



TIGA UNSUR LAYANAN TERENDAH

KOMPETENSI PETUGAS PELAKSANA

3,277

EFISIENSI PENGGUNAAN WAKTU

3,213

PENANGANAN PENGADUAN

3,213



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif






RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu (2023) | Penanggung Jawab |
|----|---------------------------------|--|-----------------|--------------------|
| | | | TW IV | |
| 1 | Efisiensi Penggunaan Waktu | Mengikuti Bimtek Peningkatan Kapasitas Aparatur | V | Bagian Persidangan |
| 2 | Penanganan Pengaduan | Mengikuti Bimtek Peningkatan Kapasitas Aparatur | V | Bagian Persidangan |
| 3 | Kompetensi Petugas pelaksana | Mengikuti Bimtek Peningkatan kapasitas Aparatur | V | Bagian Persidangan |



TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|---|--|--|---|--------------------|
| 1 | Mengikuti Bimtek Peningkatan Kapasitas Aparatur | Sudah | Dengan Mengikuti Bimtek diharapkan akan meningkatkan kemampuan Aparatur sehingga dapat menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya |  | |
| 2 | Mengikuti Bimtek Peningkatan Kapasitas Aparatur | Sudah | Dengan Pengalaman yang di dapat dari Bimtek di harapkan Pegawai mampu melaksanakan tugas dengan baik |  | |
| 3 | Mengikuti Bimtek Peningkatan kapasitas Aparatur | Sudah | Dengan seringnya mengikuti Bimtek diharapkan mampu meningkatkan kemampuan pegawai |  | |



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



DATA POPULASIDAN SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KAB. INDRAMAYU

| NO | NAMA LAYANAN | PENGGUNA LAYANAN (POPULASI) | SAMPEL (PERTAHUN) | SAMPEL (PERTRIWULAN) |
|----|----------------------------|---|-------------------|----------------------|
| 1 | RAPAT PARIPURNA | 50 Anggota DPRD | 44 | 11 |
| 2 | KEGIATAN RESES | 50 Anggota DPRD | 44 | 11 |
| 3 | RAPAT BADAN ANGGARAN | 25 Anggota Banggar | 24 | 6 |
| 4 | RAPAT BADAN MUSYAWARAH | 25 Anggota Banmus | 24 | 6 |
| 5 | RAPAT BADAN KEHORMATAN | 5 Anggota BK | 5 | 1 |
| 6 | PENYUSUNAN RISALAH | 50 Anggota DPRD | 44 | 11 |
| 7 | PELAYANAN INFORMASI PUBLIK | Masyarakat Yang Mengakses Informasi Publik Pada Website - https://setwan.dprd-indramayukab.go.id/main/ | - | - |
| 8 | PENERIMAAN TAMU | Tamu yang berkunjung ke DPRD dan Sekretariat DPRD | 214 | 53 |
| | JUMLAH | | | |



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



PETUGAS PEMBANTU PENGELOLA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

| NO | JENIS LAYANAN | NAMA PETUGAS | TUGAS |
|----|----------------------------|---|--|
| 1 | Rapat Paripurna | 1. Suhardi 2. Mano Sumarno | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 2 | Kegiatan Reses | Suhardi | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 3 | Rapat Badan Anggaran | Awan Megantara A. | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 4 | Rapat Badan Musyawarah | 1. Mano Sumarno 2. Hari Pranyoto | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 5 | Rapat Badan Kehormatan | 1. Heri Tarma 2. Endrayanto | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 6 | Penyusunan Risalah | 1. Fajar Eka Putra 2. Ika Yulianti | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 7 | Pelayanan Informasi Publik | 1. Risqi Gusti Dwilaksana 2. Jekky Winata | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |
| 8 | Penerimaan Tamu | 1. M. Kosim 2. Rudi H 3. Dwi 4. Mira Desi Lestari 5. Anisa Nurul s. | Menginformasikan kepada responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai link dan waktu yang ditentukan |



INDRAMAYU BERMARTABAT
"Bersih, Religius, Maju, Adil, Makmur dan Hebat"

**# bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



WAKTU PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

| NO | WAKTU | PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT | | WAKTU PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT | PENYAMPAIAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KE SETDA |
|----|--------------|--|-----------|--|---|
| | | TANGGAL | BULAN | | |
| 1. | TRIWULAN I | 1 s/d 10 | MARET | 1-4 APRIL | 5 APRIL |
| 2. | TRIWULAN II | 1 s/d 10 | JUNI | 1-4 JULI | 5 JULI |
| 3. | TRIWULAN III | 1 s/d 10 | SEPTEMBER | 1-4 OKTOBER | 5 OKTOBER |
| 4. | TRIWULAN IV | 1 s/d 10 | DESEMBER | 1-4 JANUARI | 5 JANUARI |