

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK  
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM  
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN DELI SERDANG**

---

**NOMOR : 061/021/2024**

Pada hari ini Senin tanggal Lima Belas, bulan Januari, tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM Tahun 2023 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :
  - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Deli Serdang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,00;
  - b. Produk Jenis Layanan mendapat nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan Pelayanan termasuk 2 (dua) unsur terendah.
  - c. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,91, Penanganan Pengaduan Sarana dengan nilai 3,90, Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,61.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Sarana dan Prasarana	Menginventarisasi kebutuhan terhadap dukungan sarana penyelenggara publik			√	√	Sekretariat, Kepala Bidang
		Menyediakan sarana dan prasarana yang layak terhadap pengguna layanan serta memperhatikan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus			√	√	Sekretariat, Kepala Bidang

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan			√	√	Sekretariat, Kepala Bidang
		Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik			√	√	Sekretariat, Kepala Bidang
3.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan			√	√	Sekretariat, Kepala Bidang
		Melakukan reviu terhadap Standar Pelayanan			√	√	Sekretariat, Kepala Bidang

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lubuk Pakam, Januari 2024

Ketua Tim FKP  
Dinas Pemberdayaan  
Masyarakat dan Desa  
Kabupaten Deli Serdang



Drs. **KHAIRUL AZMAN**, M.AP  
NIP. 19740301 199403 1 005

## SKM TAHUN 2023

NRR Per Unsur			
No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan Pelayanan	3,61	A
2.	Prosedur Pelayanan	3,54	A
3.	Waktu Pelayanan	3,45	A
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,91	A
5.	Produk Jenis Layanan	3,43	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56	A
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,60	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,43	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,90	A

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA TAHUN 2023

<p><b>NILAI IKM</b></p> <p style="font-size: 2em;"><b>90,00</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah : 115</li> <li>- Pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNS/TNI/POLRI : 14</li> <li>• Pegawai Swasta : 13</li> <li>• Wiraswasta/Usahawan : 8</li> <li>• Pelajar/Mahasiswa : 15</li> </ul> </li> <li>- Jenis Kelamin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laki-laki : 57</li> <li>• Perempuan : 58</li> </ul> </li> <li>- Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> <li>• SD : 0</li> <li>• SLTP : 5</li> <li>• SLTA : 60</li> <li>• D1-D2-D3 : 5</li> <li>• S1 : 40</li> <li>• S2 : 5</li> </ul> </li> <li>- Umur <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 - : 21</li> <li>• 26 - 35 : 37</li> <li>• 36 - 45 : 29</li> <li>• 46 - 60 : 28</li> <li>• 61 + : 0</li> </ul> </li> </ul> <p>PERIODE SURVEI 01-07-2023 s.d 31-12-2023</p>
---	---

**A (Sangat Baik)**