



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN MUARA MUNTAI

Alamat Jalan RA. Kartini No. 001 – Kabupaten Kutai Kartanegara – KALTIM

Email : kecamatanmuaramuntai@gmail.com

Wadsite : muaramuntai.kukarkab.go.id

Kode Pos 75562

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode (2024/ SEMESTER 1 2024)



KECAMATAN MUARA MUNTAI
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2024

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 (Kecamatan Muara Muntai) 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 Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara periode (Semester 1 Bulan Januari – Juni 2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester 1 Januari – Juni 2023)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,36	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	B
3	Waktu Penyelesaian	3,34	B
4	Biaya/Tarif	3,32	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	B
7	Perilaku Pelaksana	3,37	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	B
9	Sarana dan Prasarana	3,35	B

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

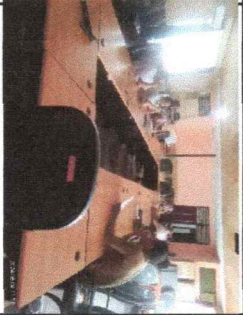
No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut/ Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Penambahan Spanduk/Banner			√		Kasi Pelayanan Umum
2.	Waktu Pelayanan	Check List Kelengkapan Dokumen			√		Kasi Pelayanan Umum
		Sistem Antrian			√		Kasi Pelayanan Umum
3.	Kompetensi Pelayanan	Training / Pelatihan			√	√	Kasi Pelayanan Umum
4.	Prosedur Pelayanan	Koordinasi Antar Unit Pelayanan			√	√	Kasi Pelayanan Umum

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	Tantangan/Hambatan
1	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar pelayanan pelatihan yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.		- Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM a. Melakukan pembaruan standar pelayanan pelatihan pada tahun 2022 b. Pembuatan standar pelayanan terkait pelatihan Bimtek pada tahun 2022 c. Perbaikan sarana.		

2	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan Kantor Camat Muara Muntai serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.		Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan masyarakat 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat persiapan pelatihan 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan		
3	Meningkatkan pemahaman dan kepatuhan dalam menjalankan prosedur yang sesuai standar dalam upaya meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.		Pendaftaran pasien sesuai dengan SOP, sehingga pasien tidak mengantri terlalu lama.		

BAB IV KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

B. SARAN

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
2. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer.
3. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
4. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

Muara Muntai, 27 Juni 2024
Camat Muara Muntai,

H. MULYADI, SE., M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700205 200012 1 003

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Ansarullah Roeslan. S.Pi	Sekcam	
2.	M. Irpan, SE	Kasi Pelayanan Umum	
3.	Jumran	Admin SKM	