



LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I



**KECAMATAN SANGASANGA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1. Latar Belakang	3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IKM PERIODE JANUARI – JUNI 2024	6
BAB IV KESIMPULAN	7
LAMPIRAN	
1. DOKUMENTASI MONITORING	
2. BROSUR PELAYANAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. 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 Pemerintah Kecamatan Sangasanga 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 Sangasanga menunjukkan angka yang hampir seragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I (Januari - Juni 2024)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,72	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,73	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,71	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,79	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,77	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,77	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,97	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,75	Sangat Baik

Melihat hasil pada data di atas, dapat terlihat keseluruhan unsur memiliki nilai yang hampir seragam dengan predikat mutu pelayanan **Sangat Baik**, dan rencana tindak lanjut dari 3 unsur terendah akan tetap dilaksanakan agar pelayanan publik tetap berjalan optimal.

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	Kecepatan Pelayanan	1. Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten 2. Pelatihan Petugas Paten.			√	√	Camat dan Sekretaris Camat. Kasi Pelayanan Umum
2	Kesesuaian Persyaratan	Persyaratan dari setiap jenis layanan akan diupayakan sesuai dengan Stsnda Pelayan yang ada.		√	√	√	Sekretaris dan Kasi Pelayanan Umum
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SOP yang ada.	√	√	√	√	Kasi Pelayanan Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IKM PERIODE JANUARI S/D JUNI 2024

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil survei IKM Periode Januari sampai dengan Juni yang telah disusun, maka akan dilaksanakan pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1. Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten	Belum	Akan diupayakan untuk ditindaklanjuti melalui permohonan ke kabupaten .		Kecamatan Sangasanga kekurangan ASN dan belum ada penambahan ASN dari Kabupaten.
	2. Pelatihan Petugas Paten/service excelent	Belum	Akan ditindaklanjuti pada tahun 2025		Tidak ada anggaran ditahun 2024 dan akan diupayakan ditahun 2025.
2	Persyaratan dari setiap jenis layanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dan adanya brosur terkait persyaratan dari setiap jenis layanan.	Sudah	Pengawasan dan monitoring dibagian front office Pelayanan sehingga Persyaratan sesuai dengan SP. Dan penyediaan brosur persyaratan pelayanan	ada	
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SOP yang ada.	Sudah	Pengawasan dan monitoring dibagian front office	ada	

BAB IV KESIMPULAN

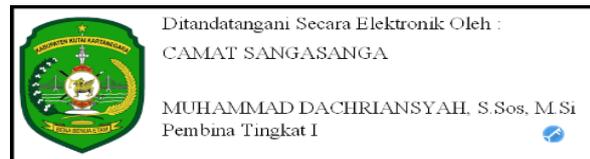
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Pemerintah Kecamatan Sangasanga akan menindaklanjuti rencana tindak lanjut 3 unsur terendah dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat semester 1 Tahun 2024 sesuai dengan table rencana tindak lanjut.
2. Guna memastikan Rencana tindak Lanjut akan terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain :

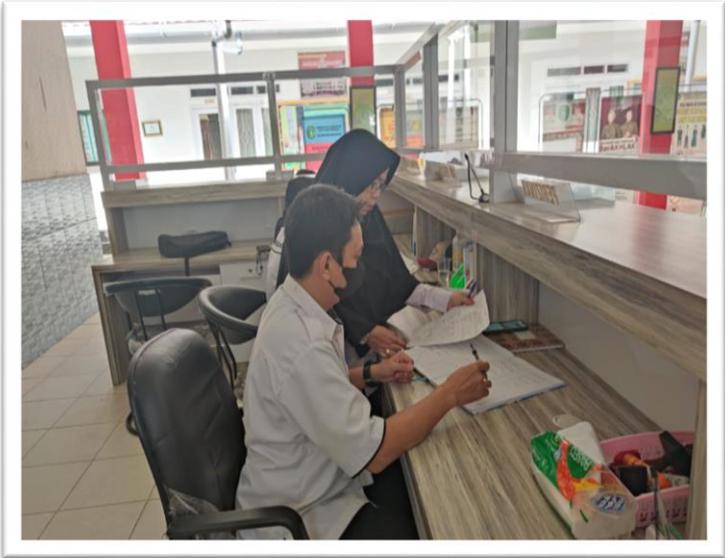
No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1. Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten	Akan diupayakan untuk ditindaklanjuti melalui permohonan penambahan ASN ke kabupaten .	1 sd 2 bulan	Camat dan Sekretaris Camat, bagian umpeg .	BKPSDM KUKAR
	2. Pelatihan Petugas Pelayanan /service excelent	Akan ditindaklanjuti pada tahun 2025	1 sd 2 bulan	Camat, Sekretaris Camat dan Kasi Pelum	

2	Persyaratan dari setiap jenis layanan akan diupayakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dan adanya brosur terkait persyaratan dari setiap jenis layanan.	Pengawasan dan monitoring dibagian front office Pelayanan ,penyediaan brosur .	1 bulan	Semua Kasi Kantor Camat	
3	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SOP yang ada.	Dilaksanakan pengawasan dan monitoring .	Per bulan	Kasi Pelum	

Sangasanga, 26 Juni 2024



1. DOKUMENTASI MONITORING DI FRONT OFFICE PATEN



2. BROSUR PELAYANAN



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN SANGASANGA**
Jl. MADA RT. 15 KELURAHAN SANGASANGA DALAM, Telp. (0541) 4119127
SANGASANGA

**STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PATEN
KECAMATAN SANGASANGA**



Selamat Datang

DI PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PATEN KAMI SIAP
MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN
KEPERLUAN MASYARAKAT

Moto

DENGAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KITA TINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN PUBLIK MENUJU PROSES CEPAT, AKURAT,
AMAN DAN TENTRAM

Visi

TERWUJUDNYA PELAYANAN SECARA EFEKTIF DAN EFISIEN

Misi

1. PROSES PELAYANAN CEPAT DAN AKURAT
2. MEMBUKAH PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
3. PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI LAKUKAN PENGELOLAAN LAYANAN SECARA TRANSPARAN DAN AKUNTABEL
4. MENYUSUN SISTEM DALAM KEMUDAHAN PELAYANAN SECARA OPTIMAL
5. MENINGKATKAN KREDIBILITAS DALAM UPAYA MENCIRITAKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
Nomor : 07 Tahun 2021
Tanggal : 17 Januari 2012

ALUR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN)



PENERBITAN PENGESAHAN SURAT PERNYATAAN
PEMILIKAN/PENGUSAHAAN TANAH

1. Surat Pernyataan
2. Surat Permohonan
3. kwitansi jual beli
4. Foto Copy KTP Penjual
5. Foto Copy KTP Pembeli
6. Foto Copy KTP Saksi Batas

PENERBITAN KARTU/TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
(KTP/EL)

1. Telah berusia 17 tahun
2. Surat pengantar RT
3. Pengantar F-1.21 dari Kelurahan
4. Foto copy kartu keluarga
5. Foto copy Akte Kelahiran / Ijazah
6. Golongan Darah
7. Foto copy Kutipan Akta Nikah (jika sudah menikah)

PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

1. Pengantar dari RT
2. Pengantar F-1.01 dari kelurahan
3. Kartu keluarga lama / KK yang asli
4. Foto copy Akte Kelahiran
5. Foto copy Akta Nikah
6. Golongan Darah
7. Surat Lahir Anak bagi Penambahan Anggota KK

PENERBITAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK
(KIA)

1. Foto copy Kartu Keluarga
2. Foto copy Akta Kelahiran
3. Pas foto warna terbaru Anak untuk umur 5 - 16 th
4. 0 - 4 Tahun tidak menggunakan foto

SURAT KETERANGAN KEMATIAN / AKTA KEMATIAN

1. Surat pengantar RT
2. Surat keterangan Kematian Dari Kelurahan/RS
3. Foto copy KTP dan KK yang meninggal
4. Foto copy KTP 2 orang saksi dari Keluarga meninggal

SURAT KETERANGAN AKTA KELAHIRAN

1. Foto copy KK yang sudah tercantum nama anak
2. Foto copy KTP kedua orang tua
3. Foto copy buku nikah atau akta nikah
4. Foto copy KTP 2 orang saksi
5. Surat Lahir Asli

PENGANTAR SURAT KETERANGAN PINDAH

1. Surat pengantar RT
2. Surat keterangan pindah dari kelurahan
3. KTP EL Asli & foto copy
4. Kartu Keluarga Asli & foto copy
5. Pas foto ukuran 3x4

SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

1. Surat keterangan ahli waris dari kelurahan
2. Surat keterangan kematian / akta kematian
3. Foto copy kartu keluarga yang meninggal
4. Foto copy KTP yang meninggal (jika ada)
5. Foto copy KK seluruh ahli waris
6. Foto copy KTP seluruh ahli waris

PENERBITAN PEMBUATAN KARTU AK.1

1. Foto copy Ijazah SD s/d Ijazah terakhir
2. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Pas foto ukuran 2 x 3 dan 4 x 6
4. Sertifikasi pelatihan atau sejenisanya
5. Pengalaman kerja (jika ada)
6. Mengisi formulir AK.2 (tersedia di kantor camat)

PENGANTAR SURAT DISPENSASI NIKAH
(DIBAWAH 10 HARI)

1. Surat Pengantar Nikah dari Kelurahan (N.1)
2. Surat Permohonan Kehendak Nikah (N.2)
3. Surat Permohonan Pencatatan Itsbat (N.3)
4. Surat Persetujuan Calon Pengantin ((N.4)
5. Surat Ijin Orang tua (N.5)
6. Surat Keterangan Kematian (N.6) (utk cerai mati)
7. Foto copy KTP dan KK kedua mempelai
8. Akte Cerai jika Calon Mempelai Duda/Janda
9. Surat keterangan pindah nikah jika mempelai dari luar daerah yang dikeluarkan
10. Surat rekomendasi nikah jika mempelai dari luar daerah yang dikeluarkan oleh KUA daerah asal

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

1. Surat pengantar RT
2. Surat keterangan dari kelurahan
3. Foto copy KTP dan KK

SURAT REKOMENDASI HIBAH/ BANSOS

1. Surat Permohonan ke Bupati
2. Susunan pengurus yang di ketahui
3. Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang di mohonkan
4. Surat keterangan domisili dari lurah dan camat
5. Rekomendasi dari instansi terkait
6. Surat keterangan pendirian / Akte Notaris (paling lama 3 th Khusus Organisasi / Yayasan)
7. NPWP
8. Foto copy KTP pengurus (Ketua, Sekretaris, Bendahara)
9. Surat keterangan lahan bangunan
10. Denah Lokasi
11. Foto Plang Sekretariat
12. Rekening Bank (an. organisasi, yayasan, rumah ibadah)
13. Keterangan disposisi, Bupati, Wakil Bupati, Sekda, Asisten I

PENGAKTIFAN JKN- KIS

1. Foto copy KTP
2. Foto copy KK
3. Foto copy kartu JKN - KIS (BPJS-KIS) yang lama
4. Surat keterangan miskin dari kelurahan
5. Asesmen dari petugas Puskesmas Kelurahan
6. Rujukan dari faskes/Puskesmas/Klinik

PENERBITAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KELAKUAN (SKCK)

1. SKCK dari kelurahan
2. Foto copy Kartu Tanda penduduk
3. Pas foto ukuran 4 x 6
4. Map warna kuning untuk laki-laki/ merah untuk wanita

SURAT REKOMENDASI ORMAS

1. Surat permohonan pengurus
2. Foto copy SK pengurus
3. Foto copy KTP pengurus
4. Keterangan Domisili Ormas sesuai kedudukan Ormas

SURAT REKOMENDASI PARPOL

1. Surat pernyataan pengurus
2. Foto copy SK pengurus
3. Foto copy KTP pengurus
4. Keterangan Domisili

PENERBITAN IJIN KERAMAIAH

1. Surat Pengantar RT
2. Surat pengantar Kelurahan
3. Foto copy KTP

SURAT REKOMENDASI UNTUK
KELOMPOK TANI / GAPOKTAN

1. Surat Pengantar Rekomendasi
2. Surat rekomendasi dari kelurahan
3. Surat Rekomendasi dari Dinas terkait
4. Berita Acara pembentukan kelompok di lengkapi Daftar hadir peserta rapat
5. Susunan Pengurus Kelompok
6. Sketsa lahan kelompok (utk Pertanian)

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO
(OSS)

1. Foto copy NPWP = 1 Lembar
2. Foto copy KTP = 1 Lembar
3. Email yang bersangkutan

SURAT REKOMENDASI UNTUK
KELOMPOK NELAYAN

1. Surat Permohonan Rekomendasi
2. Surat Rekomendasi dari Kelurahan
3. Surat Rekomendasi dari Dinas terkait
4. Berita Acara pembentukan kelompok di lengkapi Daftar hadir peserta rapat
5. Susunan Pengurus Kelompok
6. Foto copy KTP pengurus
7. RAB kelompok nelayan

SURAT REKOMENDASI UNTUK USULAN SARANA DAN
PRASARANA PERTANIAN/PERKUBUNAN YANG
DIAJUKAN PETANI

1. Surat Permohonan Rekomendasi
2. Surat Rekomendasi dari Kelurahan
3. Surat Rekomendasi dari Dinas terkait
4. Susunan Pengurus Kelompok
5. Foto copy KTP pengurus
6. RAB