



LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II



**KECAMATAN SANGASANGA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

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 II (Juli - Oktober 2024)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,82	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,81	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,84	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,88	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,85	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,86	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,99	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,88	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. 3. Pemberian Penghargaan kepada Petugas yang berkinerja baik	√	√ √ √			Camat dan Sekretaris Camat, bagian umpeg Kasi Pelayanan Umum
2	Kesesuaian Persyaratan	Persyaratan dari setiap jenis layanan akan diupayakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan pembuatan dari setiap jenis layanan.	√	√	√	√	Semua Kasi Kantor Camat
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SP yang ada.	√	√	√	√	Kasi Pelayanan Umum

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IKM PERIODE JULI S/D OKTOBER 2024

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil survei IKM Periode Januari sampai dengan Juni yang telah disusun, maka akan dilaksanakan pada tahun 2025 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 .		
	2. Pelatihan Petugas Paten/service excelent	Belum	Akan ditindaklanjuti pada tahun 2025		
	3. Pemberian penghargaan kepada petugas yang berkinerja baik	Belum	Akan dilaksanakan tahun 2025		
2	Persyaratan dari setiap jenis layanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dan adanya brosur terkait persyaratan dari setiap jenis layanan.	Belum	Pengawasan dan monitoring dibagian front office Pelayanan sehingga Persyaratan sesuai dengan SP. Dan penyediaan brosur persyaratan pelayanan		
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SP yang ada.	belum	Pengawasan dan monitoring dibagian front office		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan Rencana 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 2 Tahun 2024 dan rencana tindak lanjut akan dilaksanakan pada tahun 2025
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	Bagian ortal Kabupaten
	3. Pemberian penghargaan kepada petugas berkinerja baik.	Akan ditindaklanjuti pada tahun 2025	1 sd 2 bulan	Camat	

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 .	per 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, 31 Oktober 2024

