# LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 1 JULI S/D 20 NOPEMBER 2023

# 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 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 Periode 1 Juli s/d 20 Nopember 2023**

| No | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|---|---|---|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3,88 | Sangat Baik |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3,88 | Sangat Baik |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3,86 | Sangat Baik |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3,99 | Sangat Baik |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3,89 | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3,89 | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3,9 | Sangat Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3,99 | Sangat Baik |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,9 | Sangat Baik |

Melihat hasil pada data di atas, dapat terlihat keseluruhan unsur memiliki nilai yang hampir seragam dengan predikat mutu pelayanan **Sangat Baik** . Oleh karena rencana tindak lanjut dari 3 unsur terendah tetap akan ditindaklanjuti 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<br>2. Pelatihan Petugas Paten. | √ | <br>√ | | | **Camat dan Sekretaris Camat.**<br>**Kasi Pelayanan Umum** |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.<br>2. Membuat SOP Portir Pelayanan | √ | | √ | | **Sekretaris dan Kasi Pelayanan Umum** |
| 3 | Kesesuaian Persyaratan | 1. Membuat Standar Pelayanan Semua Jenis layanan .<br>2. Menyebarluaskan informasi persyaratan dari setiap jenis layanan secara terbuka kepada masyarakat. | √<br>√ | <br>√ | | | **Kasi Pelayanan Umum** |

## BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IKM PERIODE 1 JULI S/D 20 NOPEMBER 2023

**Tabel 3.**

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil survei IKM Periode 1 Juli sampai dengan 20 Nopember 2023 yang telah disusun, dan telah 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 | Sudah | Memperbantuan staf dibagian Kasubbag Umum ke Bagian Loket Paten. | Ada dilampiran Dokumentasi | Keterbatasan SDM dikantor kecamatan Sangasanga , sehingga untuk penambahan belum bisa direalisasikan . |
| | 2. Pelatihan Petugas Paten | Belum<br><br>Sudah | • Direncanakan pelatihan service excellent ditahun 2024 namun tidak dapat terlaksana karena keterbatasan anggaran dan sudah dianggarkan pada tahun 2025.<br>• Mengikuti Pelatihan Service Exellent yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Setkab. Kukar pada 13 sampai dengan 15 Desember 2023 di hotel Golden Tulip Balikpapan. | Ada dilampiran Dokumentasi | Keterbatasan Anggaran |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. | Sudah | Monitoring dibagian Front Office PATEN terkait kesesuaian Prosedur Pelayanan. | Ada dilampiran Dokumentasi | Keterbatasan SDM |
| | 2. Membuat SOP Portir Pelayanan . | | Membuat SOP Portir Pelayanan sebagai panduan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien. | Ada dilampiran Dokumentasi | |
| 3 | 1. Membuat Standar Pelayanan Semua Jenis layanan . | Sudah | Menyusun Standar Pelayanan/SP semua Jenis Layanan dan Membuat Brosur Pelayanan | Ada dilampiran Dokumentasi | |
| | 2. Menyebarluaskan informasi persyaratan dari setiap jenis layanan secara terbuka kepada masyarakat | Sudah | 1. Meletakan Brosur Layanan pada meja informasi .<br>2. Mengupload Standar Pelayanan pada Aplikasi PPID Kecamatan | Ada dilampiran Dokumentasi | |

# BAB IV
# KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Pemerintah Kecamatan Sangasanga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut 3 unsur terendah dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode 1 Juli sampai dengan 20 November 2023 pada tahun 2024 sesuai dengan table rencana tindak lanjut.

## A. Rencana Tindak Lanjut yang telah dilaksanakan

**1.** Tindak Lanjut dari hasil survei IKM 3 ( Tiga ) terendah pertama dengan nilai 3,86 prioritas unsur **Kecepatan Pelayanan** sebagai yaitu :

1.1. **Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten** dengan memperbantukan staf pada bagian Kasubbag Umum ke Bagian Loket Paten sehingga loket Paten Sesuai dengan jumlah petugas pada masing masing l loket yaitu sebanyak 4 orang. Hal ini dilakukan karena kurangnya jumlah petugas pada kantor Camat Sangasanga .

1.2. Kecamatan sangasanga melalui bagai Paten telah mengikuti Training Service Execellent yang diselenggarakan oleh bagian Organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara selama selama 3 hari dari tanggal 13 sampai dengan 15 Desember 2023 di Golden Tulip Balikpapan.

**2.** Tindak Lanjut hasil survei IKM 3 ( Tiga ) terendah kedua dengan nilai 3,88 prioritas unsur **Prosedur Pelayanan** sebagai yaitu :

2.2. Melakukan monitoring pada bagian pelayanan administrasi terpadu terkait pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

2.3. Membuat SOP Portir Pelayanan sehingga Prosedur pelayanan bisa terukur dan mempermudah masyarakat yang melakukan layanan yang lebih efektif dan Efisien,

**3.** Tindak Lanjut hasil survei IKM 3 ( Tiga ) terendah dengan nilai 3,88 prioritas unsur **Kesesuaian Persyaratan** yaitu :

3.3. Membuat Standar Pelayanan/SP dari semua jenis layanan dan juga pembuatan brosur pelayanan .

3.4. Penyebarluasan informasi terkait Standar Pelayanan ke website PPID Kecamatan dan meletakan brosur layanan dimeja informasi sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi layanan.

## B. Rencana Tindak Lanjut yang belum dilaksanakan

Pada Prioritas Unsur Kecepatan Layanan Rencana Tindak Lanjut yang akan dilaksanakan pada tahun 2024 adalah **Pelatihan Petugas Paten** , namun karena tidak adanya anggaran pada tahun 2024 maka untuk pelaksanaan Pelatihan Petugas Berupa pelatihan Service Execellent tidak dapat dilaksanakan dan Rencana Pelatihan Petugas baru teranggarkan ditahun 2025.

Dari Seluruh Rencana Tindak Lanjut yang direncanakan banyak kendala – kendala yang dihadapi terutama kegiatan yang sudah direncanakan tidak dapat terealisasi karena tidak adanya anggaran untuk melaksanakannya, maka perlu disusun Rencana Lanjutan dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut yang belum dilaksanakan pada tabel dibawah ini :

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Pelatihan Petugas Paten | Pelatihan Service Exellent | Semester 1 Tahun 2025 | Camat dan Kasi Pelum | Bagian Organisasi Kabupaten |

Sangasanga, 30 Oktober 2024

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
CAMAT SANGASANGA

MUHAMMAD DACHRIANSYAH, S.Sos, M.Si
Pembina Tingkat I

# LAMPIRAN – LAMPIRAN

## 1. DOKUMENTASI KEGIATAN TRAINING SERVICE EXCELLENT PELAYANAN PUBLIK

## 2. DOKUMENTASI MONITORING

3. SOP PORTIR PELAYANAN

# PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
# KECAMATAN SANGASANGA

# PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

# PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
# ( PATEN )

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nomor SOP | | | **PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**<br>**KECAMATAN SANGASANGA** |
| Tanggal Pembuatan | | | |
| Tanggal Revisi | | | |
| Tanggal Efektif | | | |
| Disahkan oleh | Camat Sangasanga | | **KASI PELAYANAN UMUM** |
| **Nama SOP : Pelayanan Adm. Terpadu Kecamatan ( PATEN )** | | | |

| Dasar Hukum : |
|---|
| 1. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kutai Kartanegara, maka perlu ditetapkan Uraian Tugas untuk Pejabat di tingkat Kecamatan<br>2. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 142 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pejabat Struktural pada Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara<br>3. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 52 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan ke Camat<br>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)<br>5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 130 – 270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan<br>6. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 57 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Kutai Kartanegara<br>7. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) |
| Keterkaitan : |
| Semua Kepala Seksi yang ada di kantor Camat |
| Peringatan : |
| Ketidakcermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan umum. |

| Kualifikasi Pelaksana : |
|---|
| 1. Camat : S1, S2<br>2. Kasi Pelum : S1, S2<br>3. Penatalaksana Pelayanan Informasi : DIII Sospol, DIII Ekonomi/SMA |
| Peralatan/Perlengkapan : |
| 1. Komputer<br>2. ATK |
| Pencatatan dan Pendataan : |
| |

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**
**PORTIR PELAYANAN**

| No | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Portir Pelayanan | Petugas Loket | Kasi Pelum | Sekcam | Camat | Operator Komputer | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output | KET |
| | | | | | | | | | | | |
| 1 | Mengucapkan salam dan menanyakan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan tamu/pemohon. | | | | | | | Berkas pemohon | 2 Menit | Pemohon | *Bid.Perizinan<br>*Bidang Non Perizinan |
| 2. | Oleh Portir tamu/pemohon dipersilakan untuk mengisi buku tamu | | | | | | | *ATK<br>*Buku tamu | 2 Menit | Pemohon | |
| 3. | Pemohon dipersilakan membawa berkas ke Petugas Loket, oleh Petugas Loket berkas diverifikasi dan mencatat dalam register | | | | | | | *ATK<br>*Cheklist<br>*Buku register | 5 Menit | Berkas | |
| 4. | Menerima berkas pemohon, meneliti dan membubuhkan paraf untuk diproses oleh Operator Komputer | | | | | | | *ATK<br>*Buku jaga<br>*Komputer<br>*Printer | 5 Menit | Berkas | |
| 5. | Berkas dibawa ke Operator Komputer untuk pencetakan | | | | | | | *ATK<br>*Komputer<br>*Printer | 30 Menit | Blangko | Blangko sudah jadi |
| 6. | Berkas oleh Operator Komputer dikembalikan Ke Kasi Pelum, oleh Kasi Pelum Blangko diteliti kembali sebelum dimintakan tandatangan | | | | | | | *ATK<br>*Buku jaga<br>*Komputer<br>*Printer | 5 Menit | Blangko | |
| 7 | Berkas yang sudah jadi dimintakan paraf ke Sekcam sebelum ditandatangani Camat | | | | | | | *ATK<br>*Buku | 2 Menit | Blangko | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8. | Menandatangani berkas dari Pemohon | | | | | | | *ATK<br>*Buku | 5 Menit | Berkas<br>Blangko | |
| 9. | Berkas yang sudah ditandatangani Camat oleh Kasi Pelum diserahkan ke Petugas Loket | | | | | | | *Petugas Loket | 1 Menit | Berkas/<br>Blangko | |
| 10. | Petugas Loket menyerahkan berkas ke Portir, oleh porter diberikan ke Pemohon | | | | | | | *Berkas/Blangko | 1 Menit | Berkas/<br>Blangko | |

Pembuat Daftar
Kasi Pelayanan Umum

**AGUSDINA, S.H.**

**3. SK . STANDAR PELAYANAN**

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN SANGASANGA
Jln. Mada Kel. Sangasanga Dalam Telp / Fax ; (0541) 671505 Kode Pos ; 75254
email : sangasanga@kutaikartanegarakab.go.id / website : sangasanga.kutaikartanegarakab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT SANGASANGA**

**NOMOR : P–028/KEC.SS/SPPK/Pelum/10/2023**

**TENTANG**
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**CAMAT SANGASANGA**

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas pemerintahan yang baik diperlukan standar norma pengaturan yang jelas ;

b. bahwa untuk memberikan kepastian hak dan kewajiban para pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkannya dalam Keputusan Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomer 552);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Bupati Kukar Nomor 6 Tahun 2011 tentang pelimpahan Sebagian kewenangan Bupati kepada Camat ;

8. Peraturan Bupati Kukar Nomor 4 Tahun 2012 tentang pedoman penyelenggaraan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) .

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan

KESATU **:** Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA **:** Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga
2. PeLayanan Rekam dan Cetak E – KTP
3. Pelayanan Aktivasi IKD ( Identitas Kependudukan Digital )
4. Pelayananan Surat Keterangan Pindah
5. Pelayanan Penerbitan SKPT
6. Pelayanan Legalisasi Ahli Waris
7. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Kematian
8. Pelayanan Legalisasi SKCK
9. Pelayanan Ijin Keramaian
10. Pelayanan Rekomendasi Nelayan, Petani dan Ternak
11. Pelayanan Rekomendasi Permohonan Bantuan
12. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu.
13. Pelayanan Penebitan AK. 1 ( Pengantar Kerja )
14. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah
15. Pelayanan Rekomendasi Bansos dan Hibah
16. Pelayanan Legalisir Dokumen

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan dijadikan acuan dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;

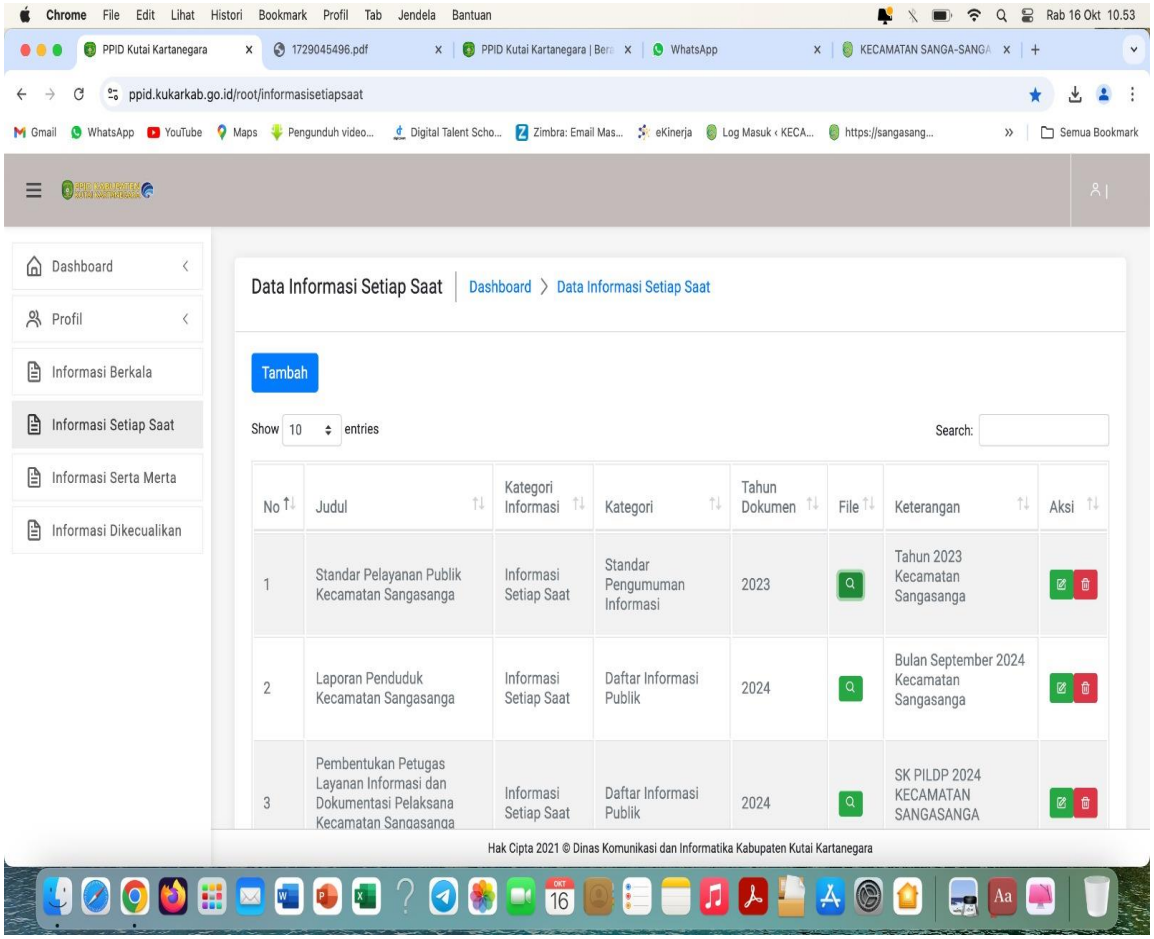
KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sangasanga
Pada Tanggal : 16 Oktober 2023

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
CAMAT SANGASANGA

MUHAMMAD DACHRIANSYAH, S.Sos, M.Si
Pembina Tingkat I

4. BROSUR PELAYANAN

5. DOKUMEN UPLOAD STANDAR PELAYANAN PADA WEBSITE PPID