

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2023 Semester II**



**KECAMATAN KEMRANJEN
KABUPATEN BANYUMAS
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 Kemranjen 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 Kemranjen tahun 2024 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023 Semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,5	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95,75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97,25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97,25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92,75	Sangat Baik

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 Tahun 2023 Semester II


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2024		✓			Sekcam Kasi Pelayanan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi prosedur layanan		✓			Sekcam Kasi Pelayanan
		Sesuaikan dengan Standar Prosedur Pelayanan		✓			Sekcam Kasi Pelayanan
3	Persyaratan	Penyederhanaan Persyaratan sesuai Perpres No 96 Tahun 2019		✓			Sekcam Kasi Pelayanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023 Semester II

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	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2024	Sudah	Dilaksanakan Usulan Belanja Modal pada RKA 2024		Adanya Pengurangan Anggaran Karena Pemilu Tahun 2024
2	Monitoring dan Evaluasi Prosedur Pelayanan	Sudah	Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Adminduk sesuai Perpres No 96 Tahun 2019		Dilakukan diskusi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk penyederhanaan prosedur Adminduk
	Penyesuaian Prosedur Pelayanan	Sudah	Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Adminduk sesuai Perpres No 96 Tahun 2019		Tidak ada pengantar RT dan RW untuk mengurus Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Kemranjen ,hanya pengantar desa saja
3	Persyaratan	Sudah	Melakukan Rapat Konsultasi Publik Penyederhanaan		Tanggal 7 Februari 2024 melaksanakan Rapat Konsultasi

			Persyaratan sesuai Perpres No 96 Tahun 2019		Publik dengan Stakeholder terkait Penyederhanaan Persyaratan Dokumen Pelayanan
--	--	--	---	---	--

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Kemranjen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90%
2. Rencana tindak lanjut sudah dilaksanakan, namun tidak terealisasi untuk Usulan Tambahan Belanja Modal Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan, karena Anggaran Tahun 2024, Fokus untuk Kegiatan Pemilu 2024, untuk anggaran yang tidak terlalu urgent tidak direalisasikan.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2024	Usulan tetap dilaksanakan Ke BKAD dan Bappedalitbang, walaupun realisasinya minimal	Triwulan II	Sekcam	BKAD Bappedalitbang
2	Monitoring dan Evaluasi Prosedur Pelayanan	Memasukan agenda monitoring prosedur pelayanan pada kegiatan staff Meeting	Triwulan II	Sekcam Kasi Pelayanan Kasubbag Umpeg	Karyawan/ Kecamatan Kemranjen
	Penyesuaian Prosedur Pelayanan	Sosialisasi Perpres 96 Tahun 2019 di setiap kegiatan kemasyarakatan			KUA Korwilcam Dindik PPL Pendamping PLKB TKSK P3MD dan Pendamping PKH Organisasi Masyarakat

3	Persyaratan	Dilaksanakan rapat pembahasan Persyaratan prosedur sesuai dengan Pepres No.96 Tahun 2019	Triwulan II	Sekcam Kasi Pelayanan	

Banyumas, 17 Juli 2024

CAMAT KEMRANJEN



DWI IRAWAN SUKMA, S.STP,M.Hum

Pembina TK 1

NIP. 19761111 199602 1 001