

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2025 Semester 1



KECAMATAN SUMBANG
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

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 SUMBANG** 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 SUMBANG** Semester 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,5	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,75	Baik
4	Biaya/Tarif	96,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83,75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,75	Baik
9	Sarana dan Prasarana	82,5	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 Semester 1 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Sarana dan Prasarana	1.1 (Penataan Ruang Pelayanan)		✓			Kasi
		1.2 (memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses permohonan pelayanan)		✓			Pelayanan
		1.3 (memfasilitasi semua unsur sarana dan prasarana pelayanan)		✓			
2	Unsur 2 Persyaratan	2.1 (Sosialisasi)		✓			Kasi
		2.2 (Memberikan Pemahaman Langusng)		✓			Pelayanan
		2.3 (Melaksanakan Verifikasi secara tertib)		✓			
3	Unsur 3 Sitem, Mekanisme ,Prosedur	3.1 (Penerapan Standar Pelayanan)					Kasi

		3.2 (Peningkatan Pelayanan Digitaliasi)					Pelayanan
		3.3 (sesuai dengan aturan yang berlaku)					

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 TAHUN 2025

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	1.1 (Penataan Ruang Pelayan dengan Sistem mesin Antrian, Ketersedian air minum, tempat charger HP)	Sudah	Dengan kenyamanan diruang pelayan akan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi optimal	Foto kegiatan	Perawatan inovatif
	1.2 (Pelaksanaa FKP)	Sudah	Dengan melaksanakan FKP akan menjadi tolok ukur untuk dalam	Undangan, Risalah, Daftar hadir, Foto	Persiapan dan pelaksanaan yang harus di komunikasikan
2	2.1 (Publikasi Program Pelayanan)	Sudah	Menjangkau lapisan masyarakat untuk pelayanan yang ada di Kecamatan	Link Google Drive (Pastikan bisa dibuka oleh semua orang)	Berani melaksanakan terobosan yang lebih maju dalam mempromosikan Pelayanan Yang Prima

BAB IV
KESIMPULAN

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

- 1. Kecamatan Sumbang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- 2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (RTL pemenuhan sarana prasarana , dan menunggu anggaran)
 - (RTL Perbaikan mesin antrian, dan menunggu anggaran)
- 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	Pengembang an SDM, Infarstruktur	Dengan menggunakan Standar Operasional Kerja	Bulan Agustus	Kasi Pelayanan	Camat

Sumbang, 25 Juni 2025
CAMAT SUMBANG

HERMAWAN NOVIANTO S.H.,M.H.
Pembina Tingkat I
NIP.19741129 200212 1 001