



**LAPORAN**  
**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TAHUN 2024**  
*Semester 1*



**INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BANYUMAS**  
**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 Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas Semester 1 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester 1 Tahun 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81	Baik
3	Waktu Penyelesaian	82,25	Baik
4	Biaya/Tarif	97,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87,75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	82,75	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 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Evaluasi Kegiatan Pengawasan oleh Inspektur Daerah;			✓		Subbag Adum dan Keuangan
2	Prosedur Pelayanan	2.1 Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.				✓	Subbag Adum dan Keuangan
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab. Banyumas No: 700/42/Tahun 2020 tentang SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;			✓		Subbag Adum dan Keuangan
		3.2 Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik				✓	Subbag Adum dan Keuangan

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 TAHUN 2024**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak Lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Evaluasi Kegiatan Pengawasan oleh Inspektur Daerah;	Sudah	Telah dilaksanakan Penyampaian Evaluasi Kegiatan Pengawasan dimaksud pada Apel Senin Pagi	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1d5yKSwptbDmjhlrK2Vy1q7WmR6VgB714?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1d5yKSwptbDmjhlrK2Vy1q7WmR6VgB714?usp=sharing</a>	Selain Tugas Pengawasan yang telah ditetapkan dalam PKPT, banyak pula tugas Mandatori yang harus diselesaikan, mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan LHP
2	2.1 Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.	Sudah	Telah dilengkapi dengan Ruang Pelayanan (Lobby), Ramp/ Jalan Landai untuk disabilitas, Toilet Disabilitas, Kursi disabilitas, Kursi Roda, Parkir Disabilitas, Ruang Laktasi,	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/12U1fB19X9lrpFQAOcYrhJb1cf0a9DDA?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/12U1fB19X9lrpFQAOcYrhJb1cf0a9DDA?usp=sharing</a>	Website Inspektorat Daerah belum dapat digunakan oleh penyandang disabilitas
3	3.1 Penyampaian SK Inspektur Daerah Kab. Banyumas No: 700/013/Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Banyumas Nomor: 700/	Sudah	Telah dilaksanakan Penyampaian Kembali SK dimaksud pada Apel Senin Pagi	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1d5yKSwptbDmjhlrK2Vy1q7WmR6VgB714?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1d5yKSwptbDmjhlrK2Vy1q7WmR6VgB714?usp=sharing</a>	Selain Tugas Pengawasan yang telah ditetapkan dalam PKPT, banyak pula tugas Mandatori yang harus diselesaikan, mengakibatkan

	420 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas;				keterlambatan dalam penerbitan LHP
	3.2 Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik	Sudah	Telah dilaksanakan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ivDDfMQ2fOIgG760LkqbToEpjarC-7xY?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ivDDfMQ2fOIgG760LkqbToEpjarC-7xY?usp=sharing</a>	Terdapat penugasan pengawasan yang bertumpuk

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut (100%);
2. 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	Evaluasi Kegiatan Pengawasan oleh Inspektur Daerah;	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik;	12 Bulan	Subbag Adum dan Keuangan	OPD yang menjadi Obrik; BPKP; BPK; Inspektorat Provinsi Jateng
2	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.	Peningkatan Kapabilitas APIP; Peningkatan kompetensi Pegawai melalui Diklat, Bimtek dan PKS,..			
3	Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab. Banyumas No: 700/42/Tahun 2020 tentang SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;				
	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik				

Banyumas, November 2024



NIP.19700222 199001 1 002