

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Tahun 2025 Semester II**



**KECAMATAN KEDUNGBANTENG**

**KABUPATEN BANYUMAS**

**TAHUN 2026**

## **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 Kedungbanteng** 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 Kedungbanteng** Semester II 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**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                                    | <b>IKM</b>   | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|-------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| <b>1</b>  | <b>Persyaratan</b>                              | <b>90,5</b>  | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>          | <b>90,25</b> | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Waktu Penyelesaian</b>                       | <b>90</b>    | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>4</b>  | <b>Biaya/Tarif</b>                              | <b>100</b>   | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>5</b>  | <b>Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan</b> | <b>90,75</b> | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>6</b>  | <b>Kompetensi Pelaksana</b>                     | <b>92</b>    | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>7</b>  | <b>Perilaku Pelaksana</b>                       | <b>94</b>    | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>8</b>  | <b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b> | <b>99,5</b>  | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>9</b>  | <b>Sarana dan Prasarana</b>                     | <b>90,25</b> | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>10</b> | <b>Transparansi Pelayanan Publik</b>            | <b>90</b>    | <b>Sangat Baik</b>  |
| <b>11</b> | <b>Integritas Pelayanan</b>                     | <b>89,5</b>  | <b>Sangat Baik</b>  |

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 I Tahun 2026**

| No | Prioritas Unsur                  | Program/<br>Kegiatan                            | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------|-------|------|------|------|------------------|
|    |                                  |                                                 | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                  |
| 1  | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur | Sosialisasi tentang Standar Pelayanan Publik.   |       |      | ✓    |      | Kasi Pelayanan   |
| 2  | Sarana dan Prasarana             | Perbaikan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana |       |      | ✓    |      | Kasubag Umpeg    |
| 3  | Waktu Penyelesaian               | Sosialisasi tentang Standar Pelayanan Publik.   |       |      | ✓    |      | Kasi pelayanan   |

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER II TAHUN 2025

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

| No | Rencana Tindak Lanjut           | Apakah RTL Telah Diindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)            | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan  |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
| 1  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Sudah                                         | Melaksanakan Forum Pelayanan Publik                   | Foto kegiatan        | Kurangnya Pemahaman |
| 2  | Sarana dan Prasarana            | Sudah                                         | Melaksanakan Perbaikan dan Pemeliharaan AC yang rusak | Foto Kegiatan        | Anggaran            |
| 3  | Waktu Penyelesaian              | Sudah                                         | Sosialisasi tentang Standar Pelayanan Publik.         | Foto Kegiatan        | Kurangnya Pemahaman |

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Kedungbanteng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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  | Sosialisasi tentang Pelayanan Publik | Memfasilitasi Permohonan Pelayanan Publik, | TriWulan                  | Kasi Pelayanan               | OPD / Instansi Terkait |
| 2  | Pemeliharaan Sarana dan Prasarana    | Pemeliharaan dan Perbaikan AC              | Triwulan                  | Kasubag Umum dan Kepegawaian | OPD / Instansi Terkait |
| 3  | Sosialisasi tentang Pelayanan Publik | Memfasilitasi Permohonan Pelayanan Publik  | Triwulan                  | Kasi Pelayanan               | OPD / Instansi Terkait |

Banyumas, 30 Juli 2026  
CAMAT Kedungbanteng  
  
**DIDIT HERMAWAN, S.sos**  
Pembina

NIP. 19710309 200701 1 011