



LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023
Semester 1



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BANYUMAS
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 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 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 2023 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 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,5	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,25	Baik
3	Waktu Penyelesaian	80,5	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	83,5	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 2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab Banyumas No 700/35/Tahun 2020 tentang Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;			✓		Subbag Adum dan Keuangan
		1.2 Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai.				✓	Subbag Adum dan Keuangan
2	Prosedur Pelayanan	2.1 Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.				✓	Subbag Adum dan Keuangan
3	Perilaku Petugas	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 Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai				✓	Subbag Adum dan Keuangan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 TAHUN 2023

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 Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab Banyumas No 700/35/Tahun 2020 tentang Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;	Sudah	Telah dilaksanakan Penyampaian Kembali SK dimaksud pada Apel Pagi oleh Inspektur Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1hICmP41IYYPc8Tx6NXsF3qiQ6XNbQvri?usp=sharing	Selain Tugas Pengawasan yang telah ditetapkan dalam PKPT, banyak pula tugas Mandatori yang harus diselesaikan, mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan LHP
	1.2 Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai.	Sudah	Telah dilaksanakan Evaluasi Kinerja pegawai pada Kegiatan Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapabilitas APIP oleh WakilBupati, Sekda dan Inspektur Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1AKtBqWTXC7H6Ms-9X0E5JMv59YMWE1tY?usp=sharing	Kompetensi pegawai masih harus ditingkatkan
2	2.1 Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.	Sudah	Telah dilengkapi dengan Ruang Pelayanan (Lobby), Toilet Disabilitas, Ruang Laktasi	https://drive.google.com/drive/folders/12U1fB19X9IrpFQAOcYrhJb1cf0a9DDA?usp=sharing	Website Inspektorat Daerah belum dapat digunakan oleh penyandang disabilitas

3	3.1 Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab. Banyumas No: 700/42/Tahun 2020 tentang SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;	Sudah	Telah dilaksanakan Penyampaian Kembali SK dimaksud pada Apel Pagi oleh Inspektur Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1hICmP41IYYPc8Tx6NXsF3qiQ6XNbQvri?usp=sharing	Selain Tugas Pengawasan yang telah ditetapkan dalam PKPT, banyak pula tugas Mandatori yang harus diselesaikan, mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan LHP
	3.2 Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai	Sudah	Telah dilaksanakan Evaluasi Kinerja pegawai pada Kegiatan Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapabilitas APIP oleh WakilBupati, Sekda dan Inspektur Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1AKtBqWTXC7H6Ms-9X0E5JMv59YMWE1tY?usp=sharing	Kompetensi pegawai masih harus ditingkatkan

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	1.1 Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab Banyumas No 700/35/Tahun 2020 tentang Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;	<ul style="list-style-type: none"> - Pembinaan pegawai; - Meningkatkan Penilaian Kapabilitas APIP menuju Level 3; - Peningkatan kompetensi Pegawai melalui Diklat, PKS 	12 Bulan	Subbag Adum dan Keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. OPD yang menjadi Obrik; 2. BPKP; 3. BPK; 4. Inspektorat Provonsi Jateng
	1.2 Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai.				
2	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.				
3	3.1 Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab. Banyumas No: 700/42/Tahun				

	2020 tentang SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;				
	3.2 Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai				

Banyumas, November 2023

INSPEKTUR DAERAH

KABUPATEN BANYUMAS



[Handwritten Signature]
DJOKO SETYONO, S.Sos.

Pembina Utama Muda

NIP.19700222 199001 1 002.