

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2025 Semester II**



**KECAMATAN KEMRANJEN
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 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 2025 Semester II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025 Semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95,75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	93,75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,5	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,5	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	94	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	97,25	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	97,25	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 2025 Semester II

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi dan pelatihan registrasi “online” Membantu pemohon melaksanakan registrasi online serta penerapan Perpres No 96 Tahun 2019 dan Permendagri 07 Tahun 2019				✓	Sekcam Kasi Pelayanan
2.	Sarana dan Prasarana	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2025				✓	Sekcam Kasi Pelayanan
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan Sosialisasi Aduan Masyarakat Melalui Media Sosial				✓	Sekcam Kasi Pelayanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2025 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.	Waktu Penyelesaian	Sudah	Menyingkat waktu Pelayanan dilaksanakan Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Adminduk sesuai Perpres No 96 Tahun 2019 dan peningkatan sosialisasi Permendagri 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan secara daring agar pelayanan lebih cepat dan mudah		Belum semua stakeholder terkait melaksanakan sesuai Perpres No 96 Tahun 2019 dan Permendagri 07 Tahun 2019
2.	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2025	Sudah	Dilaksanakan Usulan Belanja Modal pada DPA Perubahan Tahun 2025		Adanya Pengurangan Anggaran Karena Refocusing anggaran Tahun 2025

3.	Sosialisasi Aktivasi Ruang Aduan baik secara offline dan online	Sudah	Peningkatan aktifitas ruang aduan masyarakat baik secara offline maupun online, agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses ruang aduan	 KECAMATAN KEMRANJEN SARANA KONSULTASI DAN PENGADUAN Website : kemranjenkec.banyumaskab.go.id Email : kecamatankemranjen16@gmail.com Media Sosial : IG @kecamatan_kemranjen Telpon/Faximile : 0282-5293296 WA : 082224406801 KECAMATAN KEMRANJEN MELAYANI DENGAN SEPENUH HATI	Tidak semua bisa mengakses ruang aduan online, terutama bagi kelompok rentan
----	---	-------	---	---	--

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 100%
- 2. Rencana tindak lanjut sudah dilaksanakan, namun tidak terealisasi untuk Usulan Tambahan Belanja Modal Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan, karena Anggaran Tahun 2025, Fokus untuk Refocusing Anggaran Tahun 2025, 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.	Waktu Penyelesaian	Memasukan agenda monitoring waktu penyelesaian pelayanan pada saat staff meeting	Triwulan IV	Sekcam Kasi Pelayanan Kasubbag Umpeg	Karyawan/ Kecamatan Kemranjen
		Sosialisasi Perpres 96 Tahun 2019 dan Permendagri 07 Tahun 2019 di setiap kegiatan kemasyarakatan			KUA Korwilcam Dindik PPL Pendamping PLKB TKSK P3MD dan Pendamping PKH Organisasi Masyarakat
	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2025	Usulan tetap dilaksanakan Ke BKAD dan Bappedalitbang, walaupun	Triwulan IV	Sekcam	BKAD Bappedalitbang

		realisasinya minimal			
3.	Sosialisasi Aktivasi Ruang Aduan baik secara offline dan online	Peningkatan aktifitas ruang aduan masyarakat baik secara offline maupun online, agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses ruang aduan	Triwulan IV	Kasi Pelayanan	Karyawan/ Kecamatan Kemranjen Pengguna Layanan

Banyumas, 23 Desember 2025



CAMAT KEMRANJEN
IKA SUPRIHATIN, S.STP
Pembina TK I/
NIP.19780825 199810 2 001