

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2023 Semester 2**



**KECAMATAN WANGON
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 Kecamatan Wangon 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 Wangon tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,25	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90,25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,5	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	93,75	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:

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023

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. Sosialisasi registrasi kependudukan online	Sudah	Koordinasi dengan operator pelayanan yang ada di Desa, untuk menggunakan layanan web online yang disediakan oleh Dindikcapil Banyumas yaitu gratiskabeh.banyumas.kab.go.id	Foto kegiatan	Kurangny minat dari masyarakat untuk menggunakan layanan berbasis online yang disediakan oleh Dindikcapil.
	2. Sosialisai Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)	Sudah	Melakukan Sosialisasi kepada Operator pelayanan desa untuk menghimbau kepada masyarakat untuk mengaktivasi aplikasi IKD.	Undangan, Risalah, Daftar hadir, Foto. Link Google Drive	Kurangny minat dan kemauan masyarakat untuk belajar digitalisasi dalam layanan pendaftaran administrasi kependudukan, support/Versi HP android yang kurang mendukung.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Wangon 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 layanan web <i>gratiskabeh.banyumaskab.go.id</i> dan IKD (<i>Identitas Kependudukan Digital</i>)	Monitoring dan Evaluasi ke masing-masing Operator Desa.	12 bulan	Kasi Pelayanan	

Banyumas, 28 Desember 2023

CAMAT WANGON



DWI PRONO, SE., M.Si.

NIP. 19690223 199003 1 010

**DOKUMENTASI RAPAT KOORDINASI
PENGALUAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
DENGAN APLIKASI IKD**

Hari, Tanggal : Kamis, 16 November 2023
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
Tempat : Aula Kecamatan Wangon





DAFTAR HADIR
RAPAT KOORDINASI PENGAJUAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DENGAN APLIKASI IKD
MULAI PUKUL 08.00 WIB S.D. SELESAI
KECAMATAN WANGON

NO	NAMA	DESA	JABATAN	TANDA TANGAN	KETERANGAN
1	IN. SANDI	JAMBU	KASPEL	1.	
2	Ari Nurhayati	Bantera	Staff	2.	
3	Asman	Jurangbales	Kaspel	3.	
4	Kabul Rasito	Walahar	Staff	4.	
5	Imam Sutrisno	Cikarakah	K. Pca	5.	
6	Dwi Nur Hidayati	WANGON	k. pemerintahan	6.	
7	Dwi Subekti	Wandunegara	k. pemerintah	7.	
8	Sugderi	Raswahing	K. pelayanan	8.	
9	Uchay Amaratun K	Pengadegan	STAF Kaspel	9.	
10	Mutiara CDD	Karangany Kidul	Staff. Pelayanan	10.	
11	Wahy Sri Lestari	Rundegan	Staff K. Pelayanan	11.	
12	Anwar Sano	Klispoding	Staff K. Pj	12.	
13	Iwan Haryanto	kec. Wangon	opr	13.	
14	Diana B.S	kec. Wangon	opr	14.	
15	Marsini	kec. Wangon	STAF	15.	
16	Eki Nurul Hidayah	kec. Wangon	magang	16.	
17	Ruswati	Staff kec.	wangon	17.	
18	Fitri	Wangon	Staff. ka	18.	
19	SUHATI	Wangon	kec. pel	19.	
20	Waleyo, S. Sas	kec. Wangon	Set cam	20.	





PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN WANGON

Jl. Raya Utara No. 58 Wangon, Telp/Fax: (0281) 513277

Email : wangon@banyumaskab.go.id, Website : Wangonkec.banyumaskab.go.id

No. : 005/677
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Wangon, 14 November 2023

Kepada Yth. :

Kepala Desa se Kecamatan Wangon

di -

TEMPAT

Dengan ini kami memohon bantuan saudara untuk menugaskan 1 (satu) orang Operator Pelayanan SiAK Desa masing-masing untuk mengikuti kegiatan yang akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari/Tanggal : Kamis, 16 November 2023
Waktu : Pukul 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula Kantor Kecamatan Wangon
Acara : Rapat koordinasi Pengajuan Dokumen Kependudukan dengan Aplikasi IKD (*Identitas Kependudukan Digital*)
Catatan : Dimohon hadir tepat waktu

Demikian atas perhatian dan kehadirannya disampaikan terima kasih.

CAMAT WANGON



DWIYONO, S.E., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19690223 199003 1010

Tembusan :
1. Arsip (Seksi Pelayanan Kec. Wangon);



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN WANGON

Jalan Raya Utara Wangon Nomor 58 Wangon Kode Pos 53176

Telp. (0281) 513277, Fax. (0281) 513277

Email : wangon@banyumaskab.go.id. Website : wangonkec.banyumaskab.go.id.

NOTULA

A. Pelaksanaan :

1. Hari/tanggal : Kamis, 16 Nopember 2023
2. Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
3. Tempat : Aula Kecamatan Wangon
4. Acara : Rapat Koordinasi Dokumen Kependudukan Dengan Aplikasi IKD

B. Hasil :

1. Acara dibuka dengan bacaan Basmallah bersama.
2. Acara dihadiri oleh Sekcam Wangon, Kasi Pelayanan, Operator Dindikcapil, Operator Kecamatan dan Operator Desa Kecamatan Wangon.
3. Sambutan dan Pengarahan dari Bapak Waloyo, S.Sos. selaku Sekcam Wangon, beliau menyampaikan hal sebagai berikut :
 - Terima kasih kepada Operator Desa Kecamatan Wangon yang telah hadir pada Rapat Koordinasi Dokumen Kependudukan Dengan Aplikasi IKD. Dimohon kerjasamanya untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi, operator menjadi garda terdepan jadi harus menguasai IPTEK, pelayanan harus ramah/ baik, dan semoga pertemuan ini menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi kita.
4. Sambutan dan Pengarahan dari Bapak Suroto, SH. Beliau menyampaikan informasi bahwa delapan (8) pengajuan yang selama ini dilakukan di gratis kabeh sudah dialihkan ke IKD. Jadi, dimohon kepada para operator desa supaya memaksimalkan kemampuannya dalam pengajuan permohonan adminduk bagi masyarakat desanya, supaya masyarakat terlayani dengan baik.
5. Sosialisasi dari Ibu Diena Brilianti Sani selaku operator Dindikcapil. Penyampaian informasi bahwa IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Saat ini IKD sudah menjadi layanan online utama oleh Dindikcapil. Oleh karena itu diharapkan masyarakat untuk bisa melakukan aktivasi IKD, supaya bisa melakukan pengajuan adminduk dengan lebih mudah dan gampang. Bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi IKD bisa dilayani melalui aplikasi gratis kabeh desa. Kemudian menanyakan kendala yang dihadapi operator desa selama proses pengajuan baik melalui IKD maupun gratis kabeh desa, serta solusi yang bisa dilakukan.

Lafadz Hamdallah dan terima kasih atas partisipasinya kepada semua pihak yang hadir dalam acara Rapat Koordinasi Pengajuan Dokumen Kependudukan dengan Aplikasi IKD.

Wangon, 16 November 2023

Notulen

Iwan Haryanto