

(Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



KECAMATAN TELAGA BAUNTUNG

KABUPATEN BANJAR

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 Telaga Bauntung 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 Telaga Bauntung menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.48	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.39	B
3	Waktu Penyelesaian	3.32	B
4	Biaya/Tarif	3.36	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.36	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.34	B
7	Perilaku Pelaksana	3.37	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.37	B
9	Sarana dan Prasarana	3.34	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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	Waktu Penyelesaian		√	√		Camat
2	Unsur 2	Kompetensi Pelaksana		√	√		Camat
3	Unsur 3	Sarana dan Prasarana		√	√		Camat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT


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

No	Rencana TindakLanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi TindakLanjut (Mohon Dijabarkan)	DokumentasiKegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Persyaratan	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut persyaratan, pemberi layanan harus lebih komunikatif dalam menerangkan persyaratan yang diminta penerima layanan.		Beberapa dari penerima layanan masih ada yang kurang melengkapi persyaratan berupa persyaratan administrasi
2	Prosedur Pelayanan	<i>Sudah</i>	Sudah dilaksanakan dan diupayakan dengan menggunakan banner, alur dalam prosedur pelayanan.		Masih ada beberapa kurangnya pemahaman penerimalayanan terhadap alur pelayanan yang sudah dbuat.

3	Perilaku Pelaksana	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut yang diperoleh adalah pemberi layanan harus cepat, aktif dan responsif baik secara komunikasi dengan memberikan respon aktif kepada penerima layanan serta tidak membuat waktu tunggu kepada penerima layanan.		Beberapa dari penerima layanan sebagian ada yang masih belum bisa memahami alur dan prosedur kelengkapan dokumen, sehingga pemberi layanan harus lebih aktif dan responsif serta komunikatif dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan penerima layanan.
4	Produk Spesifikasi Pelayanan	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut pemberi layanan harus lebih responsif dalam komunikasi kepada penerima layanan.		Kurangnya kemampuan penerima layanan dari petugas pelayanan dalam menerima penjelasan terhadap jenis pelayanan yang diajukan.

5	Kompetensi Pelaksana	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan, meliputi pengetahuan tentang pelayanan baik prosedur dan persyaratan dalam bidang pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Telaga Bauntung.		Kompetensi pelaksana akan terus di bekali dan di asah agar dimiliki oleh pelaksana layanan, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6.	Maklumat Pelayanan	<i>Sudah</i>	Sudah dibuat maklumat pelayanan yang berisikan kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.		Bagi pemberi layanan agar memberikan pelayanan sesuai hak untuk mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pemberi layanan harus tanggap dan selalu responsif terhadap pengaduan, saran dan masukan.		Penyampaian pengaduan penerima layanan terkadang tidak disampaikan langsung kepada pemberi layanan, atau disampaikan melalui pihak ketiga sehingga berdampak ketidak tahuannya pemberi layanan terhadap pengaduan saran dan masukan mengenai kekurangan dalam sistem pelayanan.
8.	Waktu Pelayanan	<i>Sudah</i>	Sudah dilaksanakan tindak lanjut hasil peninjauan waktu pelayanan, hasil yang di dapat pemberi layanan sudah tepat waktu dalam menyelesaikan kelengkapan berkas.		Pemberi layanan terkendala proses kelengkapan berkas yang kurang lengkap dari penerima layanan, sehingga pemberi layanan harus menunggu waktu pengajuan kembali penyerahan berkas yang kurang lengkap.

9.	Biaya / Tarif	<i>Sudah</i>	Sudah dilaksanakan tindak lanjut mengenai biaya / tarif dan sudah di sampaikan kepada pemberi layanan kepada penerima layanan bahwa pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis.		Tidak ada kendala ataupun hambatan karena mengenai biaya / tarif secara langsung disampaikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
----	---------------	--------------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN


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

- 1. Kecamatan Telaga Bauntung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- 2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
- 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	November 2024	Perlu adanya Penetapan Standar Pelayanan, pengembangan standartd Operating Prosedur, Pengembangan Survey kepuasan pelanggan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan.	November 2024	Camat	Kecamatan Telaga Bauntung

Telaga Bauntung, November 2024

Plh. Camat,



Dr. Haris Utomo, S.STP., M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19851109 200412 1 002