

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE (SEMESTER 2 2024)



**KANTOR CAMAT SAMBOJA
PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
2024**

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 Samboja 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 Samboja periode 2024 semester II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,544	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,537	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,492	Baik
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,973	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,513	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,52	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,592	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,936	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,513	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

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut/ Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Pelum
		Penambahan wifi				√	
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Pelum
		Pembangunan dan perluasan ruang tunggu.			√	√	
3	Kesesuaian Pelayanan	Penambahan WIFI dan Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada para staff pelayanan.				√	Bagian Pelum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

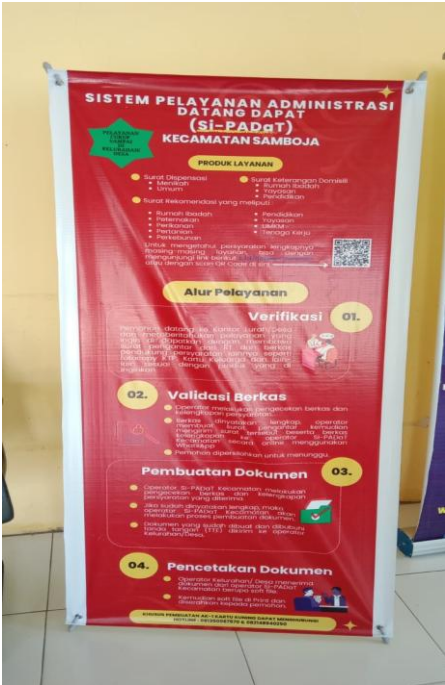
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kecepatan Pelayanan	Sudah	Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen.	1. Website https://samboja.kukarkab.go.id	

			Membuat Program/Sistem Pelayanan Administrasi Datang Dapat (Si-Padat). Pelayanan masyarakat cukup di Kelurahan/Desa tanpa perlu ke Kecamatan.	 The screenshot shows the official website of Kecamatan Samboja. At the top, it displays the date 'Kamis, Juni 27, 2024' and the title 'KECAMATAN SAMBOJA'. Below the header, there are 'Popular Tags' including '#website' and '#keterbukaan informasi'. A 'News Flash' section highlights two recent events: 'Sosialisasi PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi)' held on June 22, 2024, and a 'Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan RSUD Aji Batara Agung Dewa Sakti'.	
--	--	--	---	---	--

			• Pemohon menyampaikan berkas kelengkapan kepada petugas Kelurahan/Desa kemudian setelah di periksa dan di Acc oleh Lurah/Kades selanjutnya file dikirim ke Petugas Kecamatan untuk diproses dan dikirim kembali ke Kelurahan/Desa untuk disampaikan ke Pemohon.	2. Rapat Petugas Sipadat 	
--	--	--	--	---	--

3. Banner Si-Padat



2	Kualitas Sarana & Prasarana		Pembangunan Gedung pelayanan Kantor Camat Samboja		
3	Kesesuaian Pelayanan		Melakukan evaluasi standar pelayanan	• Melaksanakan rapat dan monitoring kegiatan pelayanan oleh kasi pelayanan umum setiap bulannya • Revisi SOP menyesuaikan dengan peraturan baru.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Camat Samboja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Kantor Camat Samboja masih dalam tahap pembangunan gedung pelayanan.
 - Jumlah SDM yang masih kurang, semoga dalam waktu dekat pengangkatan P3K dapat menjadi solusi.
 - Fasilitas sarana dan prasarana untuk sementara masih belum maksimal karena terkenadala proses pembangunan.
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	Penambahan alat penunjang jaringan internet	Permohonan ke Diskominfo Kukar	Tahun 2024 s/d 2025	Camat Samboja	-
2.	Perluasan loket layanan serta ruang tunggu masyarakat	Masih tahap pembangunan	Tahun 2024 s/d 2025	Camat Samboja	-

3	Monitoring kegiatan pelayanan	Melaksanakan rapat untuk mengatasi permasalahan peningkatan Layanan	Tahun 2024 s/d 2025	Camat Samboja	-
---	-------------------------------	---	---------------------	---------------	---

Samboja, 15 Oktober 2024

Camat Samboja

DAMSIK, SH.,M.Si

NIP. 19690414 200701 1 031