

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



**KECAMATAN JUMAPOLO  
KABUPATEN KARANGANYAR  
TAHUN 2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Jumapolo sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya rencana tindak lanjut terhadap pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Laporan Tindak Lanjut pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT SKM**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Jumapolo berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Unsur Pelayanan

| NO | Unsur SKM                               | Nilai Unsur SKM |
|----|-----------------------------------------|-----------------|
| 1. | Persyaratan                             | 3,161           |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,195           |
| 3. | Waktu Penyelesaian                      | 3,208           |
| 4. | Biaya/Tarif                             | 3,936           |
| 5. | Produk Layanan                          | 3,140           |
| 6. | Kompetensi Pelaksana                    | 3,169           |
| 7. | Perilaku Pelaksana                      | 3,263           |
| 8. | Sarana dan Prasarana                    | 3,114           |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,780           |

Bedasarkan data diatas, dapat terlihat unsur dengan nilai terendah merupakan prioritas dalam rencana tindak lanjut dan laporan tindak lanjut yang akan dibuat. Kerangka Rencana Tindak Lanjut untuk unsur terendah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

| No. | Prioritas Unsur      | Program/Kegiatan                                                                          | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab     |
|-----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|
|     |                      |                                                                                           | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                      |
| 1   | Produk Layanan       | Sosialisasi melalui berbagai media baik website, maupun medsos kecamatan                  |       | √     | √      | √     | Seksi Pelayanan Umum |
| 2   | Sarana dan Prasarana | Identifikasi Kebutuhan yang menunjang terpenuhinya standar Sarana dan Prasarana yang baik | √     | √     |        |       | Seksi Pelayanan Umum |

|  |  |                                   |  |   |   |   |                                                |
|--|--|-----------------------------------|--|---|---|---|------------------------------------------------|
|  |  | Melaksanakan Penganggaran         |  | √ | √ |   | <b>Sub Bagian<br/>Perencanaan dan<br/>Umum</b> |
|  |  | Pengadaan Sarana dan<br>Prasarana |  |   |   | √ | <b>Seb Bagian<br/>Umum dan<br/>Kepegawaian</b> |

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM**

Bedasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi/kegiatan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                     | Apakah RTL<br>Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                | Tantangan/<br>Hambatan                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Sosialisasi melalui berbagai media baik website, maupun medsos kecamatan                  | Sudah                                                   | Melaksanakan melalui berbagai media baik website, maupun medsos Kecamatan                                                                                                                                                                              | Kurang minatnya masyarakat dalam mengakses info layanan yang disediakan baik melalui elektronik maupun papan pengumuman |
| 2. | Identifikasi Kebutuhan yang menunjang terpenuhinya standar Sarana dan Prasarana yang baik | Sudah                                                   | Melaksanakan identifikasi kebutuhan dengan hasil antara lain kipas angin duduk, bahan bacaan, televisi dan dispenser                                                                                                                                   | Kurangnya pemahaman terhadap saran dan masukan masyarakat                                                               |
| 3. | Melaksanakan Penganggaran Pengadaan Sarana dan Prasarana                                  | Sudah                                                   | Melaksanakan pengajuan anggaran melalui APBD sesuai dengan kebutuhan identifikasi yang dilaksanakan                                                                                                                                                    | Anggaran Kecamatan yang terbatas dengan adanya tahun politik pemilihan umum                                             |
| 4. | Pengadaan Sarana dan Prasarana                                                            | Belum                                                   | Keterbatasan Anggaran pada Kecamatan Jumapolo pada Anggaran penetapan tetapi masih berharap untuk terdani pada Anggaran perubahan bilamana memungkinkan, akan tetapi pada perubahan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana belum dapat tercover | Anggaran Kecamatan yang terbatas dengan adanya tahun politik pemilihan umum                                             |

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Bedasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut dapat diambil kesimpulan antara lain:

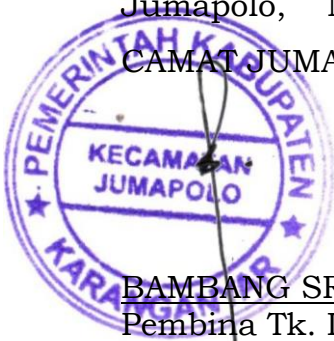
1. Kecamatan Jumapolo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% akan tetapi belum maksimal seperti yang diharapkan
2. Untuk memaksimalkan RTL terimplementasi perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi dan mendorong diimplementasikan RTL yaitu:

| No. | RTL                            | Strategi<br>Penyelesaian                                         | Target Waktu | Penanggung<br>Jawab           | Stakeholder<br>terkait |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------|------------------------|
| 1.  | Pengadaan Sarana dan Prasarana | Pengadaan Sarana dan Prasarana minimal Kipas Angin dan Dispenser | 3 Bulan      | Kasubbag Umum dan Kepegawaian | -                      |

Jumapolo, November 2024

CAMAT JUMAPOLO



BAMBANG SRIYANTO, S.Sos., M.M.  
Pembina Tk. I

NIP. 19681020 199603 1 004