

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2022**



**KECAMATAN JUMAPOLO
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2022**

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 Jumapolo 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 Jumapolo periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.104	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.143	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.985	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.761	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.212	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.436	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.297	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.247	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.370	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	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	Membuat Informasi baik melalui sosmed maupun papan pengumuman terkait dengan SOP Pelayanan Umum	√	-	-	-	Kasi Pelayanan Umum
2	Persyaratan	Penambahan jumlah media sosialisasi jenis layanan dan persyaratannya	√	√	-	-	Kasi Pelayanan Umum
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Peningkatan dan Penambahan Sarpras Pelayanan Umum	√	√	-	-	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem mekanisme dan prosedur pelayanan	√	-	-	√	Kasi Pelayanan Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Membuat Informasi baik melalui sosmed maupun papan pengumuman terkait dengan SOP Pelayanan Umum	Sudah	Membuat Informasi dengan baik tentang SOP Standar Pelayanan yang memuat waktu pelayanan dan mengupload melalui website resmi kecamatan dan memasangnya di papan informasi	www.jumapolo.karanganyarkab.go.id/layanan	
2	Penambahan jumlah media sosialisasi jenis layanan dan persyaratannya	Sudah	Mengupload Jenis Layanan beserta persyaratannya di berbagai media baik	www.jumapolo.karanganyarkab.go.id/prодук-layanan/	

			website maupun papan informasi		
3	Peningkatan dan Penambahan Sarpras Pelayanan Umum	Belum	Penambahan Papan Informasi Digital yang atraktif		Belum bisa terdani
	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem mekanisme dan prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan, sehingga dapat dilihat sejauh mana masyarakat memahami prosedur pelayanan di Kecamatan Jumapolo		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Jumapolo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Keterbatasan Anggaran atau kegiatan belum teranggarkan dengan baik
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	Peningkatan dan Penambahan Sarpras Pelayanan Umum	Penggaran sesuai dengan kebutuhan	1 Tahun Anggaran	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	CAMAT

Karanganyar, 22 November 2023

CAMAT JUMAPOLO


SUTARMO, S.E., M.M.
Pembina
NIP. 19700622 199003 1 002