

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
Periode 2022**



**KECAMATAN JENAWI
KABUPATEN KARANGANYAR
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 Jenawi 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 Jenawi, Kabupaten Karanganyar periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,40	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	
3	Waktu Penyelesaian	3,29	
4	Biaya/Tarif	4,00	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	
7	Perilaku Pelaksana	3,38	
8	Sarana dn Prasarana	3,13	
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Peningkatan /pengadaan sarana dan prasarana				V	
2	Waktu Pelayanan	2.1 Perbaikan Jaringan Server	V	V			
3	Produk Layanan	3.1 Membuat Spanduk / MMT yang berisi tentang Produk dan syarat layanan				V	

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 Ditindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Peningkatan /pengadaan sarana dan prasarana	Sudah	Penggantian Switch hubungan jaringan	terlampir	Pengadaan sarana prasarana oleh Disdukcapil
2	2.1 Perbaikan Jaringan Server	Sudah	Servis jaringan/ komputer	terlampir	Menunggu Petugas Disdukcapil dan Diskominfo
3	3.1 Membuat MMT yang berisi tentang Produk layanan dan syarat layanan	Sudah	Membuat daftar produk dan syarat layanan	terlampir	Pengguna layanan Sering lupa membawa data dukung

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulanya itu:

- # Kecamatan Jenawi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindaklanjut /jumlah rencana tindaklanjut X 100%)

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		Bekerja sama dengan : -Disdukcabil -Diskominfo	9 bulan	Camat Jenawi	- Disdukcabil - Diskominfo

Jenawi, 17 Nopember 2023



CAMAT JENAWI

ARDIANSYAH, S.S.T.P., M.M

Pasibina Tngkat I

NIP. 19790709 1998103 1 002

LAMPIRAN DOKUMENTASI



PRODUK LAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN JENAWI KABUPATEN KARANGANYAR			
NO	JENIS PELAYANAN	WANGI WAKTU	BIAYA
A	PERIZINAN		
B	NON PERIZINAN		
1	Penerbitan Kartu Keluarga a. KK Baru b. KK Perubahan	24 JAM	GRATIS
2	Penerbitan KTP-EL a. Perolehan b. Ubah Data, Hilang / Rusak	24 JAM	GRATIS
3	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) a. Kartu Identitas Anak (KIA) Baru b. Kartu Identitas Anak (KIA) karena rusak, hilang, pindah domisili	24 JAM	GRATIS
4	Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)	24 JAM	GRATIS
5	Pengisahan Penduduk a. Pengisahan Penduduk dalam 1 (satu) desa b. Pengisahan Penduduk Antar Desa dalam 1 (satu) Kecamatan c. Pengisahan Penduduk Antar Kecamatan dalam 1 (satu) Kabupaten	24 JAM	GRATIS
6	Legalisasi Surat Sipil a. Surat Keterangan b. Surat Pernyataan	24 JAM	GRATIS
7	Pelayanan Upacara Nikah	24 JAM	GRATIS
8	Pelayanan Rekomendasi NTCR	24 JAM	GRATIS
9	Pelayanan Ijin Perumahan / Kependudukan	24 JAM	GRATIS
10	Pelayanan Revisi Induk SKCK	24 JAM	GRATIS
11	Pelayanan Ijin Perumahan / Perumahan	24 JAM	GRATIS
12	Pelayanan Rekomendasi Perumahan / Perumahan	24 JAM	GRATIS

PRODUK LAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN JENAWI KABUPATEN KARANGANYAR			
NO	JENIS PELAYANAN	WANGI WAKTU	BIAYA
A	PERIZINAN		
B	NON PERIZINAN		
1	Penerbitan Kartu Keluarga a. KK Baru b. KK Perubahan	24 JAM	GRATIS
2	Penerbitan KTP-EL a. Perolehan b. Ubah Data, Hilang / Rusak	24 JAM	GRATIS
3	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) a. Kartu Identitas Anak (KIA) Baru b. Kartu Identitas Anak (KIA) karena rusak, hilang, pindah domisili	24 JAM	GRATIS
4	Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)	24 JAM	GRATIS
5	Pengisahan Penduduk a. Pengisahan Penduduk dalam 1 (satu) desa b. Pengisahan Penduduk Antar Desa dalam 1 (satu) Kecamatan c. Pengisahan Penduduk Antar Kecamatan dalam 1 (satu) Kabupaten	24 JAM	GRATIS
6	Legalisasi Surat Sipil a. Surat Keterangan b. Surat Pernyataan	24 JAM	GRATIS
7	Pelayanan Upacara Nikah	24 JAM	GRATIS
8	Pelayanan Rekomendasi NTCR	24 JAM	GRATIS
9	Pelayanan Ijin Perumahan / Kependudukan	24 JAM	GRATIS
10	Pelayanan Revisi Induk SKCK	24 JAM	GRATIS
11	Pelayanan Ijin Perumahan / Perumahan	24 JAM	GRATIS
12	Pelayanan Rekomendasi Perumahan / Perumahan	24 JAM	GRATIS