

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA BLITAR
KECAMATAN SANANWETAN

Jalan Kalimantan Nomor 36, Blitar Kode Pos : 66131, Telp. (0342) 801871
<https://kec-sananwetan.blitarkota.go.id>, e-mail: kec_sananwetan@blitarkota.go.id

2025

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 Sananwetan 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 Sananwetan tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

NO	UNSUR	SEMESTER 1	SEMESTER 2	RATA2
1	2	3	4	$5=(3+4):2$
1	Persyaratan	3,35	3,55	3,45
2	Sistem Mekanisme Prosedur	3,38	3,62	3,50
3	Waktu Penyelesaian	3,30	3,48	3,39
4	Biaya / Tarif	3,90	3,98	3,94
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	3,53	3,47
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	3,58	3,49
7	Perilaku Pelaksana	3,41	3,58	3,49
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,97	3,90
9	Sarana dan Prasarana	3,32	3,52	3,42
NILAI IKM		86,03	90,25	88,14

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	Waktu Penyelesaian	Pelatihan kemampuan SDM petugas pelayanan	√				Camat
		Disiplin waktu	√	√	√	√	Camat
2	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan			√		Camat
		Perbaikan sarpras			√	√	Camat
3	Persyaratan	Pemberian kemudahan akses pelayanan	√	√	√	√	Camat

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan agak memakan waktu lebih banyak dikarenakan banyak pelayanan yang dilakukan dan berbenturan dengan adanya kegiatan lain selain itu juga minimnya petugas pelayanan”.
- “Sarana dan prasarana pelayanan harus lebih dilengkapi dan diupgrade sesuai dengan kebutuhan”.
- “Persyaratan layanan semakin dikembangkan dan semakin mudah diakses. Dipermudah agar pengguna layanan tidak kesulitan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

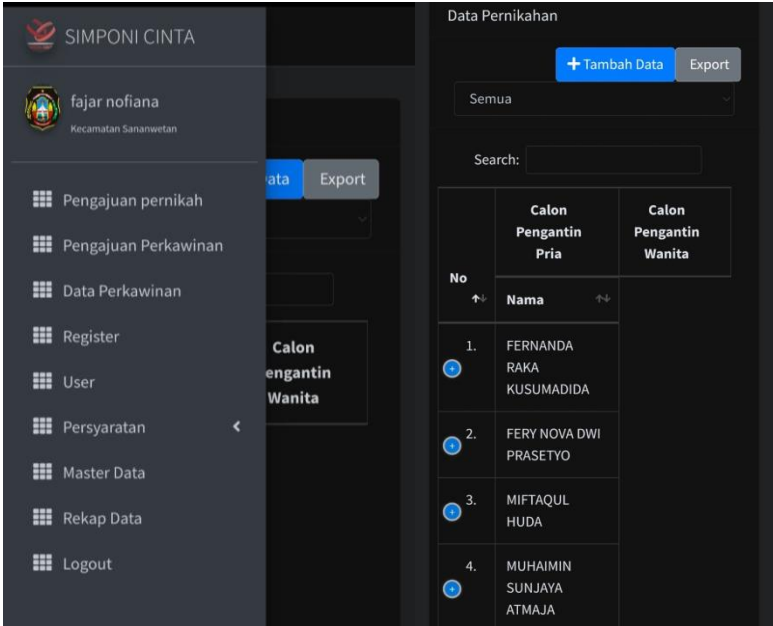
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Persyaratan, waktu dan prosedur layanan sudah dipublikasi di berbagai media. Rata-rata pengguna layanan tidak memperhatikan hal tersebut.
- Sarana dan prasanana layanan perlu ditingkatkan guna lebih bisa mengakses layanan dengan mudah dan tepat waktu sesuai tujuan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil IKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan.

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 DITINDAKLANJUT (SUDAH/BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT (MOHON DIJABARKAN)	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN/ HAMBATAN
1	1.2 Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan agar semakin cepat dalam melayani masyarakat	sudah	Telah dilakukan pelatihan petugas pelayanan dengan narasumber profesional yang ahli dalam pengembangan SDM berkoordinasi dengan dinas terkait		- Perlu diimbangi dengan jumlah SDM yang fokus melayani masyarakat

2	2.1 Upgrade aplikasi layanan (sarana prasarana yang memadai)	sudah	Telah dilakukan upgrade apilkasi layanan antara lain aplikasi pencatatan pernikahan Simfoni Cinta yang sudah mulai berkembang lebih baik		- Perlu dilakukan pemeliharaan aplikasi secara berkala dan update aplikasi layanan secara berkala karena terkendala oleh dana
3	3.1 Review Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dalam FKP (Forum Konsultasi Publik)	sudah	Sudah dilakukan Review Standar Pelayanan Kecamatan Sananwetan dengan mengundang berbagai pihak terkait dan disosialisasikan ke masyarakat di wilayah kecamatan Sananwetan untuk meningkatkan pelayanan publik. Dan berkoordinasi memecahkan permasalahan tentang pelayanan publik di kecamatan		Perlunya banyak koordinasi dan sinergitas untuk proses sosialisasi review standar pelayanan dalam FKP karena tidak semua masyarakat bisa memahami. Dan petugas perlu lebih ditingkatkan kemampuannya dalam melayani pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Sananwetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Semua RTL beberapa sudah dilaksanakan dan terlaksana dengan baik dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan sananwetan
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	Pelaksanaan FKP (Forum Konsultasi Publik)	Dilaksanakan review standar pelayanan dan pemecahan masalah tentang pelayanan publik	Juli – Agustus 2025	Camat Sananwetan	Kelurahan di Kecamatan Sananwetan, Dispenduk capil, Dinsos, Bagor, akademisi, wartawan

Blitar, 27 Maret 2025

Camat Sananwetan



PURWANTO, AP

Pembina Tingkat I

NIP. 19730304 199311 1 002