

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 2025



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

2026

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 Kota Blitar 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 Kota Blitar periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,68	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,39	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	89,76	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	99,55	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,91	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	91,56	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	92,05	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,49	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	89,78	A (Sangat Baik)

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Adapun tiga unsur terendah antara lain unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana dan unsur persyaratan layanan. 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	Unsur 1 Waktu Penyelesaian	1.1 Pelatihan ketangkasan petugas	√	-	-	-	Camat Sananwetan
		1.2 Disiplin waktu	√	√	√	√	Camat Sananwetan
2	Unsur 2 Sarana dan Prasarana	2.1 Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan	√	-	-	√	Camat Sananwetan
		2.2 Perbaikan sarana dan prasarana	√	-	-	√	Camat Sananwetan
3	Unsur 3 Persyaratan Layanan	3.1 Pemanfaatan teknologi informasi peningkatan kemudahan persyaratan layanan	√	√	√	√	Camat Sananwetan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1 Unsur 1 Waktu Penyelesaian	1.2 Pelatihan ketangkasan petugas	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 dalam pelayanan publik
	1.2 Disiplin waktu	Sudah	Telah dilakukan penekanan tugas disiplin waktu untuk menyelesaikan pelayanan publik ke masyarakat		Kediplinan petugas pelayanan perlu lebih ditingkatkan dan lebih berintegritas dalam bekerja

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2 Unsur 2 Sarana dan Prasarana	2.1 Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan	Sudah	Telah dilakukan pemenuhan sarana dan prasarana di ruang pelayanan Kecamatan Sananwetan secara menyeluruh	 DUKUNGAN SARANA PRASARANA	Sarana dan prasarana harus dicek secara berkala dan diupgrade sesuai kebutuhan
	2.2 Perbaikan sarana dan prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan sarana dan prasarana di Kecamatan Sananwetan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik	 DUKUNGAN SARANA PRASARANA	Sarana dan prasarana harus dicek secara berkala dan dirawat dengan baik
3 Unsur 3 Persyaratan Layanan	3.1 Pemanfaatan teknologi informasi peningkatan kemudahan persyaratan layanan	Sudah	Telah dilakukan upgrade aplikasi layanan antara lain aplikasi pencatatan pernikahan Simfoni Cinta dan Silpusitron yang sudah mulai berkembang lebih baik		Perlu dilakukan pemeliharaan aplikasi pelayanan publik secara berkala dan update aplikasi layanan dan perlu inovasi baru aplikasi pelayanan publik

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Sananwetan Kota Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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:

Tabel 4. Implementasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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 – Oktober 2026	Camat Sananwetan	Kelurahan di Kecamatan Sananwetan, Dispenduk capil, Dinsos, Bagor, akademisi, wartawan

Blitar, 27 Maret 2026
Camat Sananwetan,



Purwanto, AP
Pembina Tingkat I
NIP. 19730304 199311 1 002