

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023**



**KECAMATAN PLOSO
KABUPATEN JOMBANG
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1. 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 Ploso Kabupaten Jombang** 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 Ploso Kabupaten Jombang periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	100	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,29	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	99,75	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	100	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,49	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	99,75	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	97,53	A (Sangat Baik)
8	Sarana Prasarana	96,68	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,27	A (Sangat 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 Pelaksanaan Tahun 2023				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kinerja pelayanan • Memberikan Sosialisasi Mekanisme Pelayanan 				v	Kecamatan Ploso
2	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Kualitas dan Profesionalisme Petugas Dalam Pelayanan 				v	Kecamatan Ploso
3	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan perbaikan / perubahan pada tempat layanan untuk kenyamanan dan kualitas layanan 				v	Kecamatan Ploso

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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan sosialisasi mekanisme pelayanan	Sudah	Rapat internal serta Monitoring dan evaluasi terhadap unsur pada setiap jenis layanan dan pemahaman kepada pengguna layanan tentang SOP tiap jenis layanan yang sudah tersedia		Tidak ditemukan hambatan
2	Meningkatkan pemahaman SDM tentang ketentuan dalam melayani pengguna layanan	Sudah	Rapat internal serta Monitoring dan evaluasi terhadap SDM petugas layanan dalam memberikan mutu pelayanan		Tidak ditemukan hambatan
3	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang lebih baik	Sudah	Rapat internal serta monitoring dan evaluasi, dengan melaksanakan perubahan/ perbaikan pada ruang pelayanan sesuai standart yang telah di tentukan		Tidak ditemukan hambatan

BAB IV KESIMPULAN

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

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2023.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Ploso Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2022 nilai **IKM 98,31** dan pada Tahun 2023 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu **IKM 98,97**



TRIDOYO PURNOMO, S.STP
NIP. 197805171198101001