Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

2024

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

KECAMATAN PAMEKASAN

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,63	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	B
3	Waktu Penyelesaian	3,31	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,48	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	B
7	Perilaku Pelaksana	3,92	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,54	A
9	Sarana dan Prasarana	3,92	A
10	Transparan	3,97	A
11	Integritas	3,97	A

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

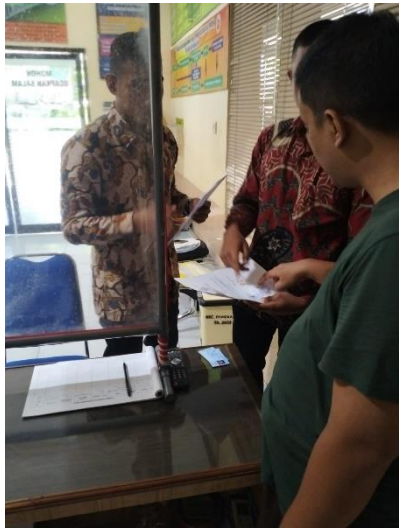
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Waktu Penyelesaian**	Sosialisasi tanda tangan elektronik/barcode	√	√	√		**Tim IT**
		Penambahan loket layanan				√	**Tim Pelayanan**
2	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			**Tim Pelayanan**
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	**Tim Pelayanan**
3	**Produk Pelayanan**	Sosialisasi terkait format pelayanan terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku				√	**Tim Pelayanan**

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	Sosialisasi tanda tangan elektronik/barcode	Sudah	Sudah melakukan sosialisasi kepada Lurah dan Kepala Desa serta para operator yang akan meng-aplikasikan program tersebut		Menyelaraskan para operator di Desa dan Kelurahan dengan operator di Kecamatan Pamekasan
2	Penambahan loket layanan	Belum	Melakukan pembahasan kepada bapak Camat terkait dengan penambahan loket layanan di Pelayanan Kecamatan Pamekasan		Terkait anggaran karena rencana ini terkendala kebijakan pemerintah tentang efisiensi anggaran

3	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pekayanan di kelurahan se-Kecamatan Pamekasan		Tidak setiap kelurahan menerapkan prosedur pelayanan sesuai dengan Permenpan-RB
4	Simplifikasi proses bisnis	Sudah	Melakukan upaya untuk mempermudah proses pelayanan di Kecamatan Pamekasan		Pelayanan masih menggunakan manual dalam tahapan-tahapan pelayanan
5	Sosialisasi terkait Kop Surat terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku	Sudah	Melakukan sosialisasi terkait Kop Surat terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada Desa dan Kelurahan se-Kecamatan		Masih banyak yang menggunakan Kop Surat yang lama karena masyarakat masih menyesuaikan dengan notaris dan pihak pertanahan.

			Pamekasan		
6	Sosialisasi tahap-tahap penyerahan dokumen pelayanan untuk jenis pelayanan yang langsung ditangani oleh Dinas DukCapil	Sudah	Melakukan pengarahan terhadap masyakat yang meminta pelayanan terkait dengan jenis pelayanan yang ditangani langsung oleh DisPenDukCapil atau jenis pelayanan yang telah di alihkan ke DisPenDukCapil tanpa melalui kecamatan.		Masyarakat masih belum mengetahui akan hal tersebut sehingga mereka masih ke Kecamatan Pamekasan untuk mengurus jenis pelayanan tersebut

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Pamekasan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 83,33%.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
   - Penambahan loket layanan, Terkait anggaran karena rencana ini terkendala kebijakan pemerintah tentang efisiensi anggaran.
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	Rncana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan loket layanan	Menunggu kebijakan terbaru dari Pemerintah terkait efisien anggaran	1 bulan	Tim Pelayanan	Badan Keuangan Daerah

CAMAT PAMEKASAN

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
KECAMATAN PAMEKASAN

Dr. RAHMAT KURNIADI SUROSO,S.Sos., M.Si
Pembina Tk I
NIP. 19760502 199412 1 002