

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2024**



**KECAMATAN WONOSALAM
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2024**

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 asaspartisipatif. 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 Tahun2009 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 Wonosalam 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 Wonosalam 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	98.35	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.95	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	98.02	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	99.45	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.21	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	98.52	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	98.46	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.77	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	98.25	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 2 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 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik				√	Kecamatan Wonosalam
2	Jangka Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan		√		√	Kecamatan Wonosalam

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	Melakukan Kegiatan perencanaan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik Sarana dan Prasarana	Sudah	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik		Tidak ditemukan hambatan
2	Rencana Tindak Lanjut Menangani masalah Jangka Waktu Pelayanan dengan Melakukan koordinasi dengan Operator Dpendukcapil untuk memverifikasi berkas dengan waktu yang lebih cepat	Sudah	Monitoring dan evaluasi terhadap Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan		Tidak ditemukan hambatan

BAB IV

KESIMPULAN

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

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindaklanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan Kecamatan Wonosalam dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah Persyaratan, Jangka waktu dan Produk layanan. Maka telah dilakukan upaya tindaklanjut terhadap 2 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2024.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2023 nilai IKM 85.77 dan pada Tahun 2024 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 98.33.

Jombang, 1 November 2024

**CAMAT WONOSALAM
KABUPATEN JOMBANG**



HARIS AMINUDDIN, S.STP., M.E.

Pembina Tingkat I

NIP. 197904011998101002