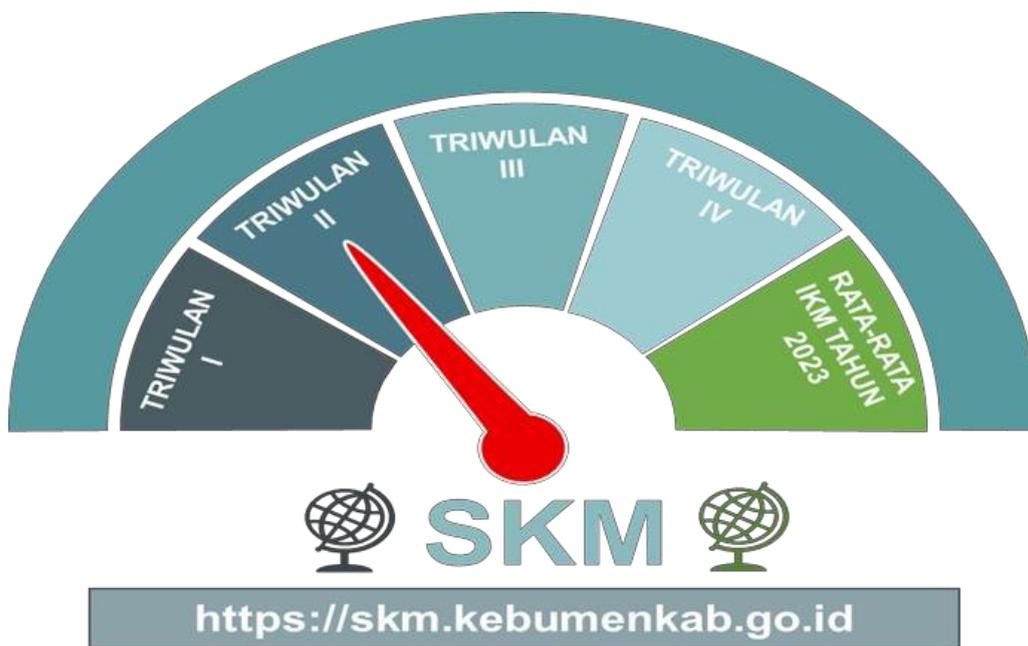


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2023



KECAMATAN BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat karunia-Nya, penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen Triwulan I dan II Tahun 2023 telah dapat terselesaikan dengan baik.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) disusun sebagai bentuk tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen Triwulan I dan II Tahun 2023. Dengan hasil IKM yang diperoleh, diharapkan akan menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang rencana perbaikan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Madiun

Kebumen, 26 September 2023



DAFTAR ISI

Halaman Judul	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	3
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	7
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	7
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023	12
BAB IV KESIMPULAN	15

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan Pemerintah Daerah menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan masyarakat. Sehingga aparat Pemerintah Daerah khususnya aparat Pemerintah Kecamatan Gemarang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Pelayanan dikatakan atau dikategorikan efektif jika masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan diharapkan. Pada era digitalisasi saat ini, tantangan besar yang di hadapi oleh pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan yang kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Sehingga kita di tuntut untuk dapat menjalankan tugas – tugas secara maksimal yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Rencana tindak lanjut merupakan rencana kegiatan yang akan dilaksanakan setelah melaksanakan refleksi dan evaluasi dari kegiatan sebelumnya. Rencana tindak lanjut ini merupakan suatu program sebagai jaminan bagi keberlangsungan dan keberlanjutan dari program yang sebelumnya telah dilaksanakan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

- d. Instruksi Menteri Perindustrian RI Nomor : 875/M-IND/PER/12/2009 tentang rencana Aksi Peningkatan Integritas Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
- e. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
- f. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 40/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Keramik.
- g. Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Membangun sistem pelayanan prima yang murah, aman, cepat, efisien dan transparan.
- c. Bahan penetapan kebijakan lebih lanjut, yang efisien guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- d. Mendorong terciptanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Membangun dan meningkatkan komitmen aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapny dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel
2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Buayan Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2 Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.27	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.37	A
3	Waktu Penyelesaian	90.67	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.11	A
6	Kompetensi Pelaksana	90.78	A
7	Perilaku Pelaksana	93.19	A
8	Sarana dan Prasarana	92.25	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.51	A

Dari data pada tabel 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 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab	
			April				Mei				Juni					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Waktu Penyelesaian	Berkoordinasi dengan Disdukcapil Kebumen terkait verifikasi dan Sertifikasi TTE penerbitan dokumen	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
		SOP terkait PATEN yang berisi tentang jangka waktu penyelesaian	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
2	Kompetensi Pelaksana	Rapat Koordinasi Operator oleh Disdukcapil	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum

		SOP terkait PATEN yang berisi tentang Kompetensi Pelaksana	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
3	Sarana dan Prasarana	Memperluas Ruang Tunggu	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
		Ruang Bermain dan Ruang Laktasi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
		Nomor Layanan Masyarakat Kecamatan Buayan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
		Menjaga kebersihan lingkungan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Buayan Triwulan II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.92	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.72	A
3	Waktu Penyelesaian	92.94	A
4	Biaya/Tarif	99.74	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.24	A
6	Kompetensi Pelaksana	93.66	A
7	Perilaku Pelaksana	93.40	A
8	Sarana dan Prasarana	93.55	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.92	A

Dari data pada tabel 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 2.5
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			Juli				Agust				Sept				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rapat Koordinasi PATEN dengan Desa terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terkait PATEN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
		Nomor Layanan Masyarakat Kecamatan Buayan untuk mempermudah informasi terkait mekanisme dan prosedur.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
2	Waktu Penyelesaian	Berkoordinasi dengan Disdukcapil Kebumen terkait verifikasi dan Sertifikasi TTE penerbitan dokumen.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
		SOP terkait PATEN yang berisi tentang jangka waktu penyelesaian.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum
3	Perilaku Pelaksana	Bimbingan terhadap Petugas/Operator SIAK terkait profesionalitas dan etika dalam bekerja	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi Kesos & Pelum

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Berkoordinasi dengan Disdukcapil Kebumen terkait verifikasi dan Sertifikasi TTE penerbitan dokumen	Sudah	Penerbitan dokumen melalui Aplikasi SIAK membutuhkan sertifikasi TTE yang cukup lama khususnya untuk penerbitan Akta Kelahiran/Kematian, namun koordinasi selalu dilakukan melalui WAG Operator SIAK.		Aplikasi mengalami error

	SOP terkait PATEN yang berisi tentang jangka waktu penyelesaian	Sudah	Terdapat SOP terkait PATEN di Kecamatan Buayan mengenai jangka waktu penyelesaian yaitu max 1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap,	https://bit.ly/SOPPelayananKecBuayan	
2	Rapat Koordinasi Opertor oleh Disdukcapil	Sudah	Selalu mengikuti Rapat Koordinasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil untuk meningkatkan pemahaman Petugas Operator SIAK		
	SOP terkait PATEN yang berisi tentang Kompetensi Pelaksana	Sudah	Terdapat SOP terkait PATEN di Kecamatan Buayan mengenai jangka waktu penyelesaian yaitu max 1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap,	https://bit.ly/SOPPelayananKecBuayan	

3	Memperluas Ruang Tunggu	Sudah			
---	-------------------------	-------	--	---	--

	Ruang Bermain dan Ruang Laktasi	Sudah			
--	---------------------------------	-------	--	---	--

	Nomor Layanan Masyarakat Kecamatan Buayan	Sudah			
	Menjaga kebersihan lingkungan	Sudah			

3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Tabel 3.2
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Rapat Koordinasi PATEN dengan Desa terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terkait PATEN	Sudah	Rapat Koordinasi terkait Penyelenggaraan Pemerintah dan Pelayanan Publik yang diikuti oleh Sekdes dan Kasi Pelayanan tiap Desa.		

	<p>Nomor Layanan Masyarakat Kecamatan Buayan untuk mempermudah informasi terkait mekanisme dan prosedur.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Masyarakat dapat menghubungi Nomor Layanan Masyarakat Kecamatan Buayan untuk mempermudah informasi terkait mekanisme dan prosedur.</p>		
<p>2</p>	<p>Berkoordinasi dengan Disdukcapil Kebumen terkait verifikasi dan Sertifikasi TTE penerbitan dokumen.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Penerbitan dokumen melalui Aplikasi SIAK membutuhkan sertifikasi TTE yang cukup lama khususnya untuk penerbitan Akta Kelahiran/Kematian, namun koordinasi selalu dilakukan melalui WAG Operator SIAK.</p>		

	SOP terkait PATEN yang berisi tentang jangka waktu penyelesaian.	Sudah	Terdapat SOP terkait PATEN di Kecamatan Buayan mengenai jangka waktu penyelesaian yaitu max 1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap,	https://bit.ly/SOPPelayananKecBuayan	
3	Bimbingan terhadap Petugas/Operator SIAK terkait profesionalitas dan etika dalam bekerja	Sudah	Bimbingan terhadap Petugas/Operator SIAK terkait profesionalitas dan etika dalam bekerja melalui Apel Pagi		

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Buayan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2023 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%;

(Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2) / 2)

2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Waktu Pelayanan	Terus berkoordinasi dengan Disdukcapil Kebumen terkait Penerbitan Dokumen agar tidak membutuhkan waktu yang lama.	1 hari kerja	Kasi Pelum dan Kesos	Disdukcapil Kebumen
2	Kompetensi Pelaksana	Memastikan Petugas/Operator SIAK mengikuti Rapat Koordinasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kebumen.	1 hari kerja	Kasi Pelum dan Kesos	Disdukcapil Kebumen
3	Perilaku Pelaksana	Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan terkait profesionalitas dan etika dalam bekerja melalui Apel Pagi		Kasi Pelum dan Kesos	

4	Sarana dan Prasarana	Bersama-sama menjaga dan merawat Sarana Prasarana yang sudah ada termasuk kebersihan lingkungan.		Kasi Pelum dan Kesos	
---	----------------------	--	--	----------------------	--

Kebumen, 26 September 2023

GAMAT BUAYAN

 PEMERINTAH KABUPATEN
 KECAMATAN
 BUAYAN
 JULIN, S.STP., M.Si
 Pembina Tk.I
 NIP. 19791221 199912 1 001