



BAPPEDA
KUNINGAN **BerAKHLAK**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER I
TAHUN 2024**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
BAB II.....	2
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	2
BAB III.....	4
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	4
BAB IV	5
KESIMPULAN	5

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 Bappeda Kabupaten Kuningan 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 Bappeda Kabupaten Kuningan periode Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,08	B
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	B
3.	Waktu Penyelesaian	3,06	B
4.	Biaya/Tarif	3,91	A
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,11	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,18	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,3	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,4	B
9.	Sarana dan Prasarana	2,87	C

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**Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut SKM Semester I**

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	-	-	√	√	Sekretaris
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	-	-	√	√	Seluruh Pegawai Bappeda

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 Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	Sudah	Meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana yang sudah ada, serta melakukan evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, kerapihan, dll.)		Penggunaan anggaran yang cukup besar jika hendak melakukan pemeliharaan yang maksimal, sehingga pemeliharaan sarana dan prasarana hanya dapat dilakukan secukupnya

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Meningkatkan kompetensi personil melalui pembekalan maupun pelatihan terakit dengan peningkatan pelayanan pada pengguna layanan		Terkadang pengguna layanan merasa ada pegawai dinilai belum cakap dalam melayani pengguna layanan, namun pegawai tersebut tidak merasa demikian sehingga meski sudah dilakukan pembekalan dan pelatihan, pelayanan yang diberikan masih seadanya

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Bappeda Kabupaten Kuningan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	2024	Sekretariat	Bappeda Kab. Kuningan
2	Waktu Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	2024	Seluruh Pegawai Bappeda	Bappeda Kab. Kuningan

Kuningan, Agustus 2024

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN

	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN Ir. USEP SUMIRAT Pembina Utama Muda (IV/c)
---	--