



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024

KAPANEWON KASIHAN
KABUPATEN BANTUL
2025

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 Kapanewon Kasihan 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 Kapanewon Kasihan periode Januari – September Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,7	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,69	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,97	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,85	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,72	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,92	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,91	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				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Memberikan Informasi kepastian/ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan baik online maupun manual					Jawatan Pelayanan Umum
		1.2 Memberikan Sosialisasi tentang proses pengajuan produk layanan seperti KTP maupun KK melalui Online sehingga mengurangi waktu proses jika pemohon sudah terlebih dahulu mengajukan permohonan melalui aplikasi					Jawatan Pelayanan Umum
2	Perilaku Pelaksanan	2.1 Memberikan Pelatihan Khusus terkait service excellent					
3	Prosedur Pelayanan	3.1 Menyediakan informasi prosedur layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat seperti melalui sosial media dan media lainnya.					Jawatan Pelayanan Umum
		3.2 Melakukan konsolidasi dengan disdukcapil dalam menghadapi setiap					Jawatan Pelayanan Umum

		perubahan prosedur dan persyaratan pelayanan dan mensosialisasikan kepada masyarakat					
--	--	--	--	--	--	--	--

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	1.1 Memberikan Informasi kepastian/ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan baik online maupun manual	Sudah	Menyampaikan informasi ketepatan proses waktu kepada pemohon pelayanan dengan sebelumnya berkoordinasi dengan operator Disdukcapil Bantul		Kurangnya budaya membaca masyarakat sebelum bertanya atau datang ke pelayanan untuk mendapatkan pelayanan.
	1.2 Memberikan Sosialisasi tentang proses pengajuan produk layanan seperti KTP maupun KK melalui Online sehingga mengurangi waktu	Sudah	Menyampaikan informasi ketepatan proses waktu kepada pemohon pelayanan dengan sebelumnya berkoordinasi dengan operator		Masyarakat masih belum terbiasa dengan mengakses sosial media maupun layanan informasi whatsapp untuk memperoleh

	proses jika pemohon sudah terlebih dahulu mengajukan permohonan melalui aplikasi		Disdukcapil Bantul		informasi tentang syarat dan prosedur pelayanan sebelum datang ke kapanewon.
2	2.1 Memberikan Pelatihan Khusus terkait service excellent	Sudah	Pemberian pelatihan dan bimbingan khusus bagi petugas pelayanan dan pemberian penghargaan serta memberlakukan peraturan reward & punishment bagi petugas pelayanan		-
3	3.1 Menyediakan informasi prosedur layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat seperti melalui sosial media dan media lainnya.	Sudah	Menempelkan bahan informasi terkait prosedur layanan pada papan pengumuman dan melakukan publikasi lain baik melalui website maupun sosial media.		Sumber daya manusia dalam pembuatan konten
	3.2 Melakukan konsolidasi dengan	Sudah	Berkomunikasi dengan Disdukcapil		Seringnya perubahan prosedur pelayanan

	disdukcapil dalam menghadapi setiap perubahan prosedur dan persyaratan pelayanan dan mensosialisasikan kepada masyarakat		dan menjamin setiap informasi perubahan persyaratan dan prosedur layanan dapat segera tersampaikan kepada masyarakat		khususnya pelayanan adminduk membuat informasi yang beredar di masyarakat terkait prosedur layanan berubah ubah dan tidak dimengerti masyarakat.
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kapanewon Kasihan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.
3. 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 RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Semua Rencana Tindak Lanjut	Monitoring dan Evaluasi pada proses berjalannya Rencana Tindak Lanjut	Bersamaan dengan proses tindak lanjut.	Panewu Kasihan	

Bantul, 15 April 2025
Pt. Panewu Kasihan

ANTON YULIANTO, AP., M.I.P.
NIP. 196603271986081001