LAPORAN RENCANA HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2024
(PERIODE JULI – NOVEMBER 2024)

SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KAPUAS
KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 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 (Kemen 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil rencana 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas periode Juli - November 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024 (Periode Juli - November 2024)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	**3.932**	**A**
2	Prosedur Pelayanan	**3.955**	**A**
3	Waktu Pelayanan	**3.932**	**A**
4	Kualitas Pelayanan	**3.955**	**A**
5	Produk Pelayanan	**3.932**	**A**
6	Kompetensi Petugas	**3.477**	**B**
7	Perilaku Petugas	**3.750**	**A**
8	Ketepatan Waktu Petugas	**3.727**	**A**
9	Ketercukupan Sarana dan Prasarana	**3.864**	**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 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024

(Periode Juni – November 2024)

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Petugas Pelayanan	Peningkatan SDM	√	√	√	√	**1. Bagian yang membidangi terkait dengan maksud tujuan kunjungan** **2. Bagian Umum (Subbag Humas dan Protokol)**

Di isi sesuai rencana tidak lanjut pada Laporan SKM Semester II Tahun 2024 (Periode Juli – November 2024)

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan (foto)	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan Kompetensi Petugas Pelayanan	1. Membimbing ASN dan memberikan pelayanan sesuai dengan maksud kunjungan dan agar mengarahkan pada bidang /bagian yang kompeten sesuai maksud kunjungan 2. Menugaskan staf khusus Penerima tamu sebelum mengarahakan atau memanggil pejabat terkait sesuai maksud kunjungan bagian yang membidangi	-	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak **80%** (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	Meningkatkan Kompetensi petugas pelayanan	1. Membimbing ASN dan memberikan pelayanan sesuai dengan maksud kunjungan dan agar mengarahkan pada bidang /bagian yang kompeten sesuai maksud kunjungan 2. Menugaskan staf khusus Penerima Tamu sebelum diarahkan kepada pejabat yang membidangi	TW 1, TW 2, TW 3, TW 4	Bagian umum / dan bagian yang membidangi	-

Kuala Kapuas, 17 Juni 2025

Plt. SEKRETARIS DPRD

Drs. AJENG, M.T
Pembina TK. I (IV/b)
NIP. 19691228 199012 1 001

Dokumentasi layanan petugas pelayanan menerima tamu di Ruang tunggu/Transit dan penerimaan tamu dan mengarahkan kepada bagian yang membidangi sesuai kebutuhan dan maksud kunjungan