



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER I
TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

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 Badan Keuangan dan Aset Daerah 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 Badan Keuangan dan Aset Daerah periode Semester I Tahun 2025 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 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,29	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	B
3	Waktu Penyelesaian	3,25	C
4	Biaya/Tarif	3,87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	B
7	Perilaku Pelaksana	3,47	B
8	Sarana dan Prasarana	3,44	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,76	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 2 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

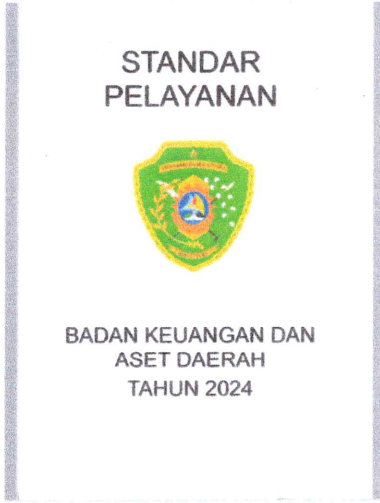

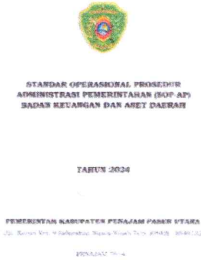
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Mematuhi Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pelayanan - Mengoptimalkan jumlah personil yang bertanggung jawab atas setiap produk layanan 	√	√	√	√	Sekretariat dan seluruh Bidang
2	Waktu Penyelesaian	Koordinasi internal serta sosialisasi ketugasan dari Petugas Pelayanan Publik kepada penerima tamu di meja informasi	√	√	√	√	Sekretariat dan seluruh Bidang

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun ulang persyaratan layanan agar lebih sederhana dan mudah dipahami. - Menampilkan informasi persyaratan pada media layanan (loket, banner, website). - Menyediakan panduan tertulis/brosur terkait persyaratan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi persyaratan telah selesai dan disusun dalam bentuk standar pelayanan. - Informasi layanan telah dipasang pada ruang pelayanan dan media internal. - Draft brosur/leaflet persyaratan telah didistribusikan terbatas pada loket pelayanan. 	 	-
2	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang mencantumkan waktu penyelesaian. - Menyampaikan 	<ul style="list-style-type: none"> - Penyusunan dan revisi SOP pelayanan dengan standar waktu telah dimulai, sebagian telah ditetapkan. - Koordinasi bidang terkait telah diperpendek 		Peningkatan kompetensi pelaksana layanan

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	estimasi waktu penyelesaian secara langsung kepada pemohon.	melalui penyesuaian alur proses.		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Keuangan dan Aset Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90% (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	<ul style="list-style-type: none">- Menyusun ulang persyaratan layanan agar lebih sederhana dan mudah dipahami.- Menampilkan informasi persyaratan pada media layanan (loket, banner, website).- Menyediakan panduan tertulis/brosur terkait persyaratan	Monitoring dan evaluasi rutin per semester.	Akhir Tahun 2025	Kepala BKAD	Seluruh SKPD
2	<ul style="list-style-type: none">- Menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang mencantumkan waktu penyelesaian.- Menyampaikan estimasi waktu penyelesaian secara langsung kepada pemohon.	Finalisasi SOP dan penetapan resmi standar pelayanan.	Akhir Tahun 2025	Kepala BKAD	Seluruh SKPD

Penajam, 03 Agustus 2025

Kepala BKAD

Muhajir, SE, S.Kom, ME, M.Ling

NIP. 198301052009041001