

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TAHUN 2023**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN CIAMIS**

2024

BAB I

PENDAHULUAN

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 PAN-RB) 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis tahun 2023 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Ringkasan Hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan/ Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,63	A/Sangat Baik
2	Prosedur	3,55	A/Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,67	A/Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,83	A/Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	3,59	A/Sangat Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,66	A/Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,69	A/Sangat Baik
8	Pungutan Tidak Resmi	3,88	A/Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,89	A/Sangat Baik
10	Sarana dan Prasarana	3,61	A/Sangat Baik
	IKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2023	3,7	A/Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, 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 berikut ini:

Tabel 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Forum Koslutasi Publik				√	Kepala Satpol
2	Produk Pelayanan	Sosialisasi Produk Layanan kepada masyarakat		√	√	√	Kepala Satpol
3	Sarana dan Prasarana	Perbaiki Sarana dan Prasarana	√	√			Kepala Satpol

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2023 yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

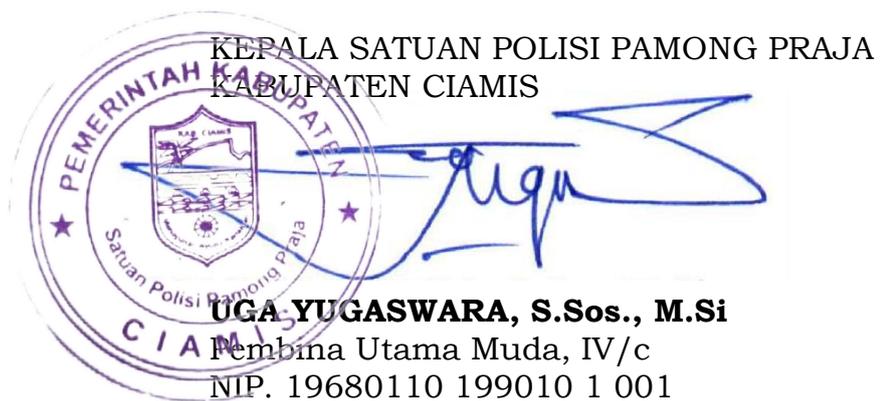
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Forum Koslutasi Publik	Sudah	Telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Satuan Polisi Pamong Praja
2	Sosialisasi Produk Layanan kepada masyarakat	Sudah	Sosilaisasi pelayanan Damkarmat telah dilaksanakan di berbagai daerah
3	Perbaikan Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan Perbaikan Kursi pelayanan

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa dari tiga rencana tindak lanjut hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2023, Satuan Polisi Pamong Praja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan menjalankan tiga program/kegiatan sehingga persentasi realisasi tindak lanjut sebesar 100 %.

Ciamis, 13 Desember 2024

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN CIAMIS



UGA YUGASWARA, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19680110 199010 1 001

LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI Forum Koslutasi Publik



2. DOKUMENTASI Sosialisasi Produk Layanan kepada masyarakat

3.



4. DOKUMENTASI Perbaikan Sarana dan Prasarana

5.

