

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024



KANTOR KECAMATAN MANTEWE KABUPATEN TANAH BUMBU

Jln. Jl. Kodeco KM 41 Kecamatan Mantewe Kode Pos 72200,
Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan

KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Kantor Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei ini diharapkan Kantor Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang. Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu.

Mantewe, November 2024

Camat Mantewe

NYARIMAN, S.Sos, MM

NIP. 119690516 199103 1 007

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 4	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 4	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Mantewe sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima

maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Mantewe.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Mantewe dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Mantewe adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Mantewe yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kecamatan Mantewe pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Februari- Agustus 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2023	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Mantewe berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Mantewe dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 531 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Isaac and michel, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 217 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 217 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	120	56%
		PEREMPUAN	94	44%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	2%
		SLTP	43	19%
		SLTA	94	43%
		DIII	48	23%
		SI	25	12%
		S2	1	0%
3	PEKERJAAN	PNS	12	6%
		TNI	5	2%
		SWASTA	67	31%
		WIRUSAHA	61	29%
		MAHASISWA/PELAJAR	8	4%
		LAINNYA	61	28%

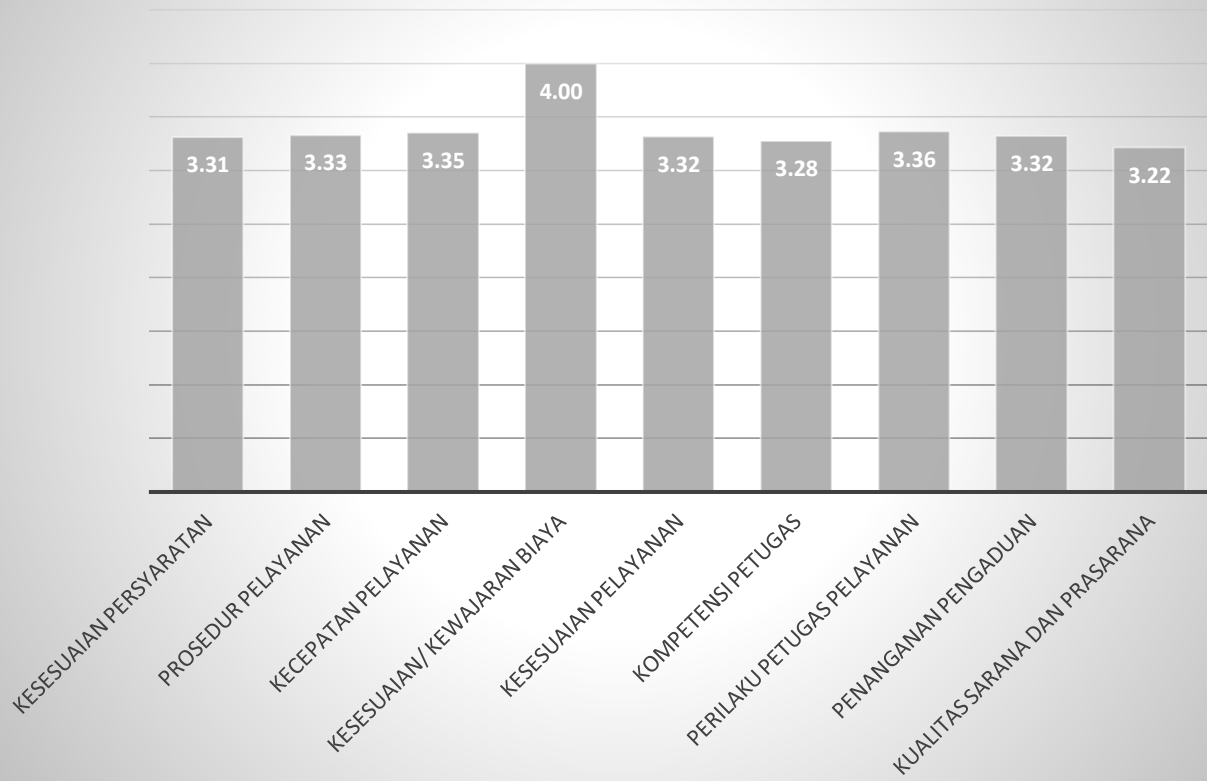
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,33	3,35	4,00	3,32	3,28	3,36	3,32	3,22
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,62 (B atau Baik)								

**IKM per Unsur pada Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah
Bumbu tahun 2024**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua dan nilai terendah ketiga adalah kesesuaian persyaratan 3,31 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, dari Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,36 dan kecepatan pelayanan dengan nilai 3,35.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - Untuk Sarana dan prasarana seperti Komputer, Pengadaan TV dan Kipas Angin di Ruang Tunggu, Printer dan Mesin Fotocopy perlu disiapkan, mengingat letak kantor Kecamatan Mantewe jauh dari lokasi yang menyediakan fotocopy.
 - Peningkatan Kualitas aparatur terhadap teknologi dengan Bimbingan teknis (Bimtek)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Penambahan sarana dan prasarana seperti Loker, Komputer, Printer dan fotocopy, TV dan Kipas angin untuk di ruang tunggu.
- Peningkatan SDM dengan mengikuti pelatihan dan bimtek bagi petugas layanan agar lebih menguasai bidang dan jenis pelayanan yang tersedia.
- Kecamatan Mantewe agar lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

- Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
- Pemasangan spanduk persyaratan dan ketentuan layanan di lingkungan kantor

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana dan Prasarana seperti Penambahan Komputer, Kipas Angin dan TV Ruang Tunggu, Foto Copy/ Scanner			√		Camat
2	Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan	1. Peningkatan Kualitas aparatur terhadap teknologi (Bimtek) 2. Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> 3. Pemberian reward bagi petugas yang berprestasi		√	√	√	Camat
3	Kesesuaian Persyaratan	1. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan kepada masyarakat 2. Pemasangan spanduk persyaratan dan ketentuan layanan di lingkungan kantor			√		Camat

1.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,62. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Mantewe Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 80,41, Kompetensi Petugas Layanan dengan nilai 81,91 dan Kesesuaian Persyaratan 82,83.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 100 dan Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 84,10 serta kecepatan pelayanan dengan nilai 83,76 .

5.2 Saran dan Rekomendasi

1. Kualitas pelayanan yang sudah baik harus dipertahankan, sedangkan untuk kategori penilaian yang masih kurang baik perlu ditingkatkan, agar kepuasan masyarakat meningkat
2. Kualitas sarana dan prasarana harus diperbaiki atau ditingkatkan
3. Kualitas SDM Petugas layanan harus ditingkatkan
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah serta pemasangan spanduk persyaratan dan ketentuan layanan di lingkungan kantor
5. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan

sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik.

6. Untuk point – point yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tertinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima

Mantewe, November 2024

Camat Mantewe

NYARIMAN, S.Sos, MM

Pembina Tk. I/IV.b

NIP. 119690516 199103 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

KECAMATAN MANTEWE

UNIT PELAYANAN :

JENIS

LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0
2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	0
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	0
5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	0
6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
7	4	3	4	4	3	4	4	4	3	0
8	3	4	4	4	3	4	4	4	3	0
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
11	3	4	3	4	4	3	3	3	3	0
12	3	4	4	4	3	3	3	3	3	0
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
14	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
15	3	4	4	4	3	3	4	3	3	0
16	3	3	3	4	4	3	4	3	3	0
17	3	3	4	4	3	4	4	4	3	0
18	4	3	4	4	3	3	4	3	3	0
19	3	4	3	4	2	3	3	3	3	0
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
21	3	3	4	4	3	3	4	3	3	0
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
23	4	3	3	4	3	3	4	3	2	0
24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4	0
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
28	4	3	3	4	4	3	4	3	3	0
29	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
30	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
31	3	3	3	4	4	4	4	3	3	0
32	3	3	4	4	3	3	4	3	3	0
33	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
34	3	4	3	4	3	4	4	4	3	0
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
36	3	3	4	4	3	3	4	3	4	0
37	3	4	3	4	4	4	4	3	3	0
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
39	4	3	4	4	3	3	3	3	3	0

40	3	4	3	4	3	4	3	3	3	0
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
42	3	3	4	4	3	3	4	3	3	0
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
44	3	4	3	4	4	4	3	3	3	0
45	3	3	4	4	4	3	4	3	4	0
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
48	3	4	4	4	4	3	4	3	3	0
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0
50	3	3	3	4	4	4	3	4	3	0
51	4	4	4	4	3	3	4	3	3	0
52	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
54	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
55	4	4	3	4	3	3	3	3	3	0
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
57	3	3	4	4	3	4	4	3	3	0
58	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
59	3	4	3	4	3	4	3	3	3	0
60	3	3	4	4	3	4	4	4	3	0
61	4	3	3	4	3	3	3	4	3	0
62	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
63	3	4	4	4	3	4	4	3	3	0
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
65	4	3	4	4	3	4	3	3	3	0
66	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
67	3	3	3	4	3	4	4	3	3	0
68	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
69	4	4	3	4	3	3	3	3	3	0
70	3	3	4	4	3	3	4	4	3	0
71	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
72	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
73	4	3	4	4	4	3	4	3	3	0
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
75	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
76	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
77	4	3	4	4	3	3	4	3	3	0
78	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
79	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3	0
81	4	3	3	4	3	3	4	3	4	0
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
84	3	3	4	4	4	3	3	4	3	0
85	4	4	3	4	3	3	3	3	3	0
86	3	3	3	4	4	4	3	4	3	0
87	3	3	4	4	3	3	4	3	3	0
88	4	3	4	4	3	3	3	3	3	0
89	3	4	3	4	3	3	4	4	3	0
90	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
91	4	3	4	4	3	3	3	3	3	0
92	3	3	4	4	3	3	4	4	3	0

93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
94	4	3	4	4	3	4	3	3	3	0
95	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
97	4	3	4	4	3	3	4	3	3	0
98	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
99	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
100	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
101	4	3	3	4	3	4	3	3	3	0
102	3	3	4	4	3	3	4	3	3	0
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
104	3	4	3	4	3	4	3	4	3	0
105	4	3	3	4	3	3	4	3	2	0
106	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
108	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
109	4	4	3	4	4	3	4	3	3	0
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
111	3	3	4	4	3	4	4	3	4	0
112	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
113	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
114	3	4	3	4	4	3	3	4	4	0
115	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
116	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
118	3	4	3	4	3	4	4	3	4	0
119	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
120	4	3	3	4	4	4	3	3	3	0
121	3	4	3	4	3	3	4	4	3	0
122	3	3	4	4	3	3	3	3	4	0
123	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
124	4	4	3	4	3	3	3	4	3	0
125	3	3	3	4	4	3	4	3	4	0
126	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
127	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
129	3	4	4	4	3	4	4	3	3	0
130	4	3	3	4	3	3	3	4	4	0
131	3	3	3	4	4	4	4	3	3	0
132	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
133	4	4	3	4	4	3	3	4	3	0
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
135	3	3	4	4	3	4	4	3	3	0
136	4	4	3	4	4	3	3	4	3	0
137	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0
138	3	3	4	4	3	3	4	3	3	0
139	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0
140	4	3	3	4	3	3	3	4	3	0
141	4	3	3	4	4	3	3	3	3	0
142	3	3	4	4	4	3	4	4	4	0
143	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
144	3	4	4	4	3	3	3	3	3	0
145	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0

146	4	3	4	4	4	3	3	3	4	0
147	4	4	4	4	4	3	3	3	4	0
148	4	4	3	4	3	4	3	3	3	0
149	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
150	4	3	4	4	4	3	4	4	3	0
151	3	4	3	4	4	3	3	3	4	0
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
153	4	4	3	4	3	3	3	3	3	0
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
155	4	4	3	4	4	4	4	3	3	0
156	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
158	4	4	3	4	4	4	3	3	3	0
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
160	4	4	3	4	4	3	3	3	4	0
161	4	3	4	4	3	3	3	3	3	0
162	4	3	3	4	3	4	3	4	3	0
163	4	4	3	4	4	4	3	3	3	0
164	3	3	3	4	4	3	4	4	4	0
165	3	4	4	4	3	3	3	3	4	0
166	4	4	3	4	4	3	3	4	3	0
167	4	3	4	4	3	3	3	3	4	0
168	3	3	3	4	4	3	4	3	3	0
169	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
170	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0
171	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
172	4	3	3	4	4	3	3	4	3	0
173	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
174	4	4	3	4	3	4	3	3	4	0
175	3	4	3	4	4	3	4	3	3	0
176	3	3	4	4	4	3	3	4	3	0
177	4	3	3	4	4	3	3	3	3	0
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
179	4	4	3	4	3	3	4	3	4	0
180	3	4	4	4	4	4	3	3	3	0
181	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
182	4	3	4	4	3	3	4	3	4	0
183	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
184	3	3	4	4	4	3	4	3	3	0
185	3	3	3	4	4	3	4	4	4	0
186	4	4	4	4	3	4	3	3	3	0
187	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
188	4	3	4	4	4	4	3	4	3	0
189	4	3	4	4	4	3	3	4	3	0
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
191	3	4	3	4	3	3	4	3	4	0
192	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
193	3	4	3	4	4	3	3	3	3	0
194	4	3	3	4	4	3	4	3	3	0
195	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
196	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
197	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0
198	4	3	4	4	4	4	3	3	3	0

199	4	4	3	4	4	3	3	3	4	0
200	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
201	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
202	4	3	3	4	4	3	3	3	4	0
203	3	4	3	4	4	3	3	3	3	0
204	3	4	4	4	3	3	3	3	4	0
205	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0
206	3	4	4	4	4	3	3	3	4	0
207	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
208	4	3	3	4	4	3	3	3	3	0
209	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
210	4	4	3	4	3	3	3	3	3	0
211	3	4	3	4	4	3	3	3	3	0
212	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0
213	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
215	4	4	3	4	3	3	3	3	4	0
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
217	4	3	3	4	4	3	3	3	3	0
ΣNilai /Unsur	719	723	727	868	720	711	730	721	698	
NRR / Unsur	3,313	3,332	3,350	4,000	3,318	3,276	3,364	3,323	3,217	
NRR tertimbang/ unsur	0,368	0,370	0,372	0,444	0,368	0,364	0,373	0,369	0,357	
									*)	**) 84,6
IKM Unit pelayanan									3,385	18

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,31
U2	Prosedur Pelayanan	3,33
U3	Kecepatan Pelayanan	3,35
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,32
U6	Kompetensi Petugas	3,28
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,36
U8	Penanganan Pengaduan	3,32
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,22

IKM UNIT PELAYANAN :	84,62
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,46	0,00	0,00	0,00	0,92
Baik	68,66	66,82	64,98	0,00	67,28	72,35	63,59	67,74	76,50
Sangat Baik	31,34	33,18	35,02	100,00	32,26	27,65	36,41	32,26	22,58
koso ng	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	217	217	217	217	217	217	217	217	217
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Baik	149	145	141	0	146	157	138	147	166
Sangat Baik	68	72	76	217	70	60	79	70	49
koso ng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	217	217	217	217	217	217	217	217	217

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PERIZINAN

No.	Kegiatan	Pemohon	Petugas Informasi	Petugas Loker Pelayanan	Kasi Pelayanan	Operator Database	Sekcam	Camat	Durasi Waktu
1.	Petugas informasi menyapa pemohon yang datang memberitahu kelengkapan syarat	Mulai	Informasi persyaratan						
2.	a. Pemohon mengajukan permohonan lengkap dengan persyaratan b. Petugas pelayanan memeriksa/melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administrasi			Persyaratan					10
3.	Jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi jika persyaratan lengkap maka berkas dilanjutkan/diteruskan ke kasi pelayanan untuk di validasi			Validasi					10
4.	Kasi pelayanan mempelajari berkas permohonan dan melakukan validasi selanjutnya di serahkan ke operator database untuk di proses				Pemeriksaan berkas & validasi				20
5.	Petugas teknis tinjau lokasi				Tinjau lokasi				1 Hari
6.	Operator data base mencetak surat sekaligus memberikan penomoran					Pencetakan dokumen			20
7.	Kasi pelayanan mengoreksi dan memaraf surat selanjutnya surat di lanjutkan ke sekretaris kecamatan				Koreksi surat & paraf				10
8.	Sekretaris kecamatan mengoreksi dan memaraf surat, selanjutnya diserahkan ke camat untuk di tandatangi jika tidak ada camat, maka di tandatangi sekcam jika sekcam tidak ada, maka ditandatangani kepala seksi						Koreksi surat dan paraf	Penanda tangan	10
9.	Pelayanan loket memanggil pemohon untuk membayar retribusi dan menyerahkan surat, jika ada biaya/retribusi, petugas pelayanan umum mencatat pembayaran (jika ada)	Membayar retribusi (bila ada)		Memanggil Menulis Kwitansi					20
10.	Pemohon menerima surat dan kwitansi pembayaran	Surat dan Kwitansi					Copy surat di arsipkan staf		10

STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN NON PERIZINAN

No.	Kegiatan	Pemohon	Petugas Informasi	Petugas Loker Pelayanan	Kasi Pelayanan	Operator Database	Sekcam	Camat	Durasi Waktu
1.	Petugas informasi menyapa pemohon yang datang memberitahu kelengkapan syarat	Mulai	Informasi persyaratan						5
2.	a. Pemohon mengajukan permohonan lengkap dengan persyaratan b. Petugas pelayanan memeriksa/melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administrasi			Persyaratan					5
3.	Jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi jika persyaratan lengkap maka berkas dilanjutkan/diteruskan ke kasi pelayanan untuk di validasi			Validasi					5
4.	Kasi pelayanan mempelajari berkas permohonan dan melakukan validasi selanjutnya di serahkan ke operator database untuk di proses				Pemeriksaan berkas & validasi				5
5.	Operator data base mencetak surat sekaligus memberikan penomoran					Pencetakan dokumen			15
6.	Kasi pelayanan mengoreksi dan memaraf surat selanjutnya surat di lanjutkan ke sekretaris kecamatan				Koreksi surat & paraf				5
7.	Sekretaris kecamatan mengoreksi dan memaraf surat, selanjutnya diserahkan ke camat untuk di tandatangi jika tidak ada camat, maka di tandatangi sekcam jika sekcam tidak ada, maka ditandatangani kepala seksi						Koreksi surat dan paraf	Penanda tangan	5
8.	Pemohon menerima surat dan kwitansi pembayaran	Surat dan Kwitansi					Copy surat di arsipkan staf		5

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh
Template Laporan)**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023



KANTOR KECAMATAN MANTEWE
KABUPATEN TANAH BUMBU
2023

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 Kantor Kecamatan Mantewe 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 Kantor Kecamatan Mantewe periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	81,48	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,79	Baik
3	Waktu Penyelesaian	84,57	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	80,71	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,10	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,58	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,33	Baik
9	Sarana dan Prasarana	78,24	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	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana dan Prasarana seperti Printer Foto Copy, Locket, TV dan Kipas angin Ruang tunggu, Toilet		√			Camat
2	Kesesuaian Pelayanan	1. Peningkatan kinerja petugas pelayanan 2. sosialisas/ Menginformasikan kepada masyarakat tentang produk layanan yang tersedia		√			Camat
3	Kesesuaian Persyaratan	1. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan kepada masyarakat		√			Camat

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	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sebagian	Penambahan Sarana dan Prasarana seperti Printer Foto Copy, Locket, TV dan Kipas angin Ruang tunggu, toilet		Anggaran yang kurang
2	Menyesuaikan kebutuhan layanan administrasi yang diperlukan pengguna layanan public	Sudah	1. Peningkatan kinerja petugas pelayanan 2. sosialisas/ Menginformasikan kepada masyarakat tentang produk layanan yang tersedia		Jaringan internet yang sering eror

3	Kesesuaian Persyaratan	Sudah	1. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan kepada masyarakat		
---	------------------------	-------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Menindaklanjuti Kualitas Sarana dan Prasarana, telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 60%
Menindaklanjuti Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan / Kesesuaian Pelayanan dan kesesuaian persyaratan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Memberikan informasi kepada masyarakat secara terus menerus tentang pelayanan baik itu perizinan maupun non perizinan
 - Masih mengevaluasi beberapa jenis layanan karena ada beberapa jenis layanan khususnya perizinan sudah tidak bisa diterbitkan secara manual, tapi melalui aplikasi/online
 - Untuk pengadaan komputer dilaksanakan pada akhir triwulan IV, karena anggaran perubahan 2024. Belum Tersedianya anggaran TV dan Kipas angin ruang tunggu yang dalam kondisi rusak
3. 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	Penambahan Sarana dan Prasarana seperti Komputer, Printer Foto Copy, Loker Pelayanan, Kipas angin dan TV Ruang Tunggu	Memfaatkan Fasilitas yang ada	Triwulan 2	Camat	
2	Menyesuaikan kebutuhan layanan administrasi yang diperlukan pengguna layanan public	. 1. Peningkatan kinerja petugas pelayanan 2. sosialisasi/ Menginformasikan kepada masyarakat tentang produk layanan yang tersedia	Triwulan 2	Camat	
3	Kesesuaian Persyaratan	1. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan kepada masyarakat	Triwulan 2	Camat	

Mantewe, November 2024
Camat Mantewe

NYARIMAN, S.Sos, MM
NIP. 19690516 199103 1 007