



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEY

KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE TAHUN 2024



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA BLITAR
TAHUN 2025



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.

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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,41	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,96	Baik
3	Waktu Penyelesaian	79,04	Baik
4	Biaya/Tarif	89,60	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,34	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,82	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,71	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	88,23	Baik

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 9 unsur yang dinilai terdapat 3 unsur terendah yaitu :

- a. Unsur 1 yaitu persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 80,41. Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi

dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Unsur 3 yaitu jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 79,04, yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- c. Unsur 7 yaitu perilaku Petugas Layanan mendapat nilai 81,82. Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Petugas pemberi layanan sudah berusaha maksimal dalam memberikan pelayanan akan tetapi masih ada beberapa pengguna layanan yang menganggap petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Karena ada beberapa unsur yang angka IKMnya rendah, diperlukan intervensi lanjutan pada unsur tersebut. Sehingga 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.	Unsur 1 Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi persyaratan dan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui sosial media maupun rapat tatap muka secara langsung	V	V	V	V	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
2.	Unsur 2 Jangka waktu penyelesaian	Memberikan motivasi, arahan dan pembinaan kepada petugas layanan	V	V	V	V	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
3.	Unsur 3 perilaku Petugas Layanan	Pemberian reward dan punishment kepada petugas layanan terkait kualitas layanan yang diberikan		V		V	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
		Pelaksanaan pelatihan/ pembekalan petugas layanan		V		V	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

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.	Melakukan sosialisasi persyaratan dan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui sosial media maupun rapat tatap muka secara langsung	Sudah	Penyampaian persyaratan dan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan disampaikan secara langsung/tatap muka pada saat pelaksanaan patroli/operasi dan pada saat penerima pengaduan langsung		Kegiatan berjalan lancar dan tertib

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan /Hambatan
					
2.	Memberikan motivasi, arahan dan pembinaan kepada petugas layanan	Sudah	Motivasi, arahan dan pembinaan rutin disampaikan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja pada saat apel pagi di halaman Mako Satpol PP maupun pada saat rapat internal	 	Kegiatan berjalan lancar dan tertib

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan /Hambatan
3.	Pemberian reward dan punishment kepada petugas layanan terkait kualitas layanan yang diberikan	Belum	Akan dilaksanakan sesuai jadwal pada tribulan II dan IV Tahun 2025	-	-
4.	Pelaksanaan pelatihan/ pembekalan petugas layanan	Belum	Akan dilaksanakan sesuai jadwal pada tribulan II dan IV Tahun 2025	-	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

- 1. Pada tribulan I Tahun 2025, Satuan Polisi Pamong Praja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% dari total 4 rencana tindak lanjut.
- 2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, dan akan ditindaklanjuti sesuai jadwal yang telah disusun yaitu pada Tribulan II dan IV Tahun 2025.
- 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.	Pemberian reward dan punishment kepada petugas layanan terkait kualitas layanan yang diberikan	Melakukan pengawasan melekat pada anggota saat memberikan layanan	April – Desember 2025	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	-
2.	Pelaksanaan pelatihan/ pembekalan petugas layanan	Mengikutsertakan pada diklat/pelatihan/webinar terkait pelayanan	April – Desember 2025	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	BKPSDM dan OPD terkait

Blitar, 27 Maret 2025
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja



PONNY YOZA PASALBESSY, S.Sos., MM
Pembina Tingkat I
NIP 196811041988091001