



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
KEC. TEGALOMBO

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SKM

PERIODE JANUARI – JUNI 2025

KECAMATAN TEGALOMBO
KABUPATEN PACITAN

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
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. 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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur , 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan

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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari Aplikasi e_Sukma Jatim (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi E-Sukma Jatim 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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan 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 oleh admin Kantor Kecamatan Tegalombo Sedangkan pengisian dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan link yang telah di sediakan. 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) 6 Bulan Januari 2025 sampai dengan bulan Juni 2025 Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penetapan Jumlah Responden teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari bulan Januari sampai dengan Juni 2023 , jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	107	
		PEREMPUAN	111	
			218	

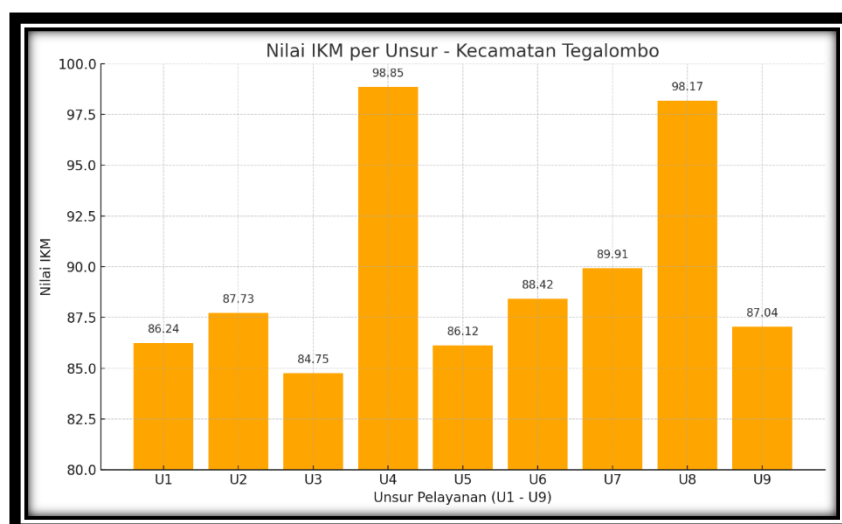
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	Kecamatan Tegalombo	88.79	86.24	87.73	84.75	98.85	86.12	88.42	89.91	98.17	87.04	218

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Analisis Diagram Berdasarkan Asumsi:

Dengan asumsi di atas, kita dapat menganalisis diagram sebagai berikut:

- **Prosedur Pelayanan (U1):** Nilai IKM 86.24 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan prosedur pelayanan yang ada, tetapi masih ada ruang untuk penyederhanaan dan kejelasan.
- **Waktu Penyelesaian (U2):** Nilai IKM 87.73 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan waktu penyelesaian pelayanan.
- **Biaya Pelayanan (U3):** Nilai IKM terendah (84.75) menunjukkan bahwa ini adalah area yang paling bermasalah.
- **Produk Pelayanan (U4):** Nilai IKM tertinggi (98.85) menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan hasil atau produk pelayanan yang diberikan. Ini adalah area kekuatan.
- **Sarana dan Prasarana (U5):** Nilai IKM 86.12 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada cukup memadai, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.
- **Kompetensi Petugas (U6):** Nilai IKM 88.42 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan kompetensi petugas pelayanan.
- **Perilaku Petugas (U7):** Nilai IKM 89.91 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan perilaku petugas pelayanan.
- **Penanganan Pengaduan (U8):** Nilai IKM 98.17 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan mekanisme penanganan pengaduan yang ada.
- **Informasi Pelayanan (U9):** Nilai IKM 87.04 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan ketersediaan informasi pelayanan.

Kesimpulan Berdasarkan Asumsi:

Diagram menunjukkan bahwa **Biaya Pelayanan (U3)** adalah area yang paling perlu diperbaiki, karena memiliki nilai IKM terendah. Di sisi lain, **Produk Pelayanan (U4)** dan **Penanganan Pengaduan (U8)** adalah area kekuatan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

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 :

- Peningkatan Sarana Prasarana
- Peningkatan transparansi, dan Publikasi Pelayanan yang tidak dipungut biaya (Gratis)
- Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- Peningkatan publikasi prosedur pelayanan

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, karena kurangnya tenaga dan sarana prasarana yang masih kurang, apalagi blanko KTP yang sering terlambat, server down, dan mati listrik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

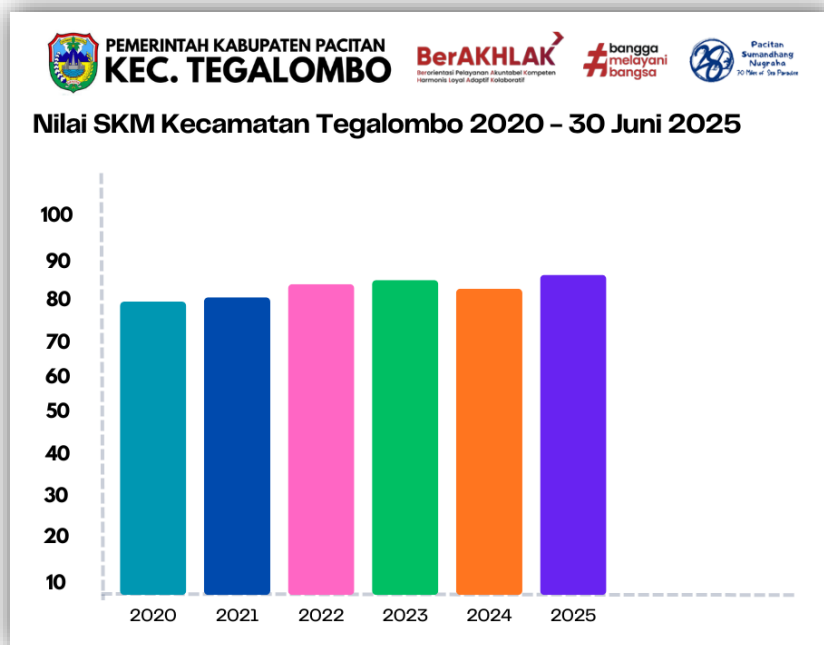
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Sarana Prasarana (Pemeliharaan Peralatan)	✓	✓	✓	V	Sekretariat
		Tambah Tenaga agar pelayanan lebih cepat dan maksimal				✓	Sekretariat (UMPEG)
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan	✓	✓			Kasi Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				✓	Dinas Terkait

4.3 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 Tegalombo Kabupaten Pacitan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 30 Juni 2025 pada Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,79. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk 2 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kemampuan petugas pelayanan, dan kecepatan pelayanan .
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Produk pelayanan dan pelayanan pengaduan menjadi kekuatan dan semangat untuk meningkatkan unsur unsur lainnya



Tegalombo, 30 Juni 2025
Plt. CAMAT TEGALOMBO

EDY WASANA, SE
Pembina
NIP. 196805051989031013



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
KEC. TEGALOMBO

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Layal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

**Pacitan
Sumandhang
Nugraha**
70 Menit ke Kota Pacitan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM ini diatur dalam PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 (dan sebelumnya PermenPAN No. 16 Tahun 2014).

TUJUAN

1. Menilai kinerja pelayanan publik secara objektif, transparan, dan akuntabel.
2. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Memberikan gambaran sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan.
4. Menjadi dasar perbaikan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

NILAI IKM

88,79

Periode Januari - Juni 2025

RESPONDEN

JUMLAH : 218 RESPONDEN

JENIS KELAMIN :

LAKI LAKI : 107 RESPONDEN

PEREMPUAN : 111 RESPONDEN

LINK SURVEY / QR CODE

[https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey?
isUser=939](https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey?isUser=939)



**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN, MASUKAN
ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI AGAR TERUS BERPROSES
DAN MELAKUKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM

Nilai/Unsur	752	765	739	862	751	771	784	856	759
NRR/Unsur	3.45	3.51	3.39	3.95	3.44	3.54	3.60	3.93	3.48
NRR/Unsur X 25	86.24	87.73	84.75	98.85	86.12	88.42	89.91	98.17	87.04
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.40	0.43	0.38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.55								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88.79								

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 33,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
KEC. TEGALOMBO

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



Pacitan
Sumandhang
Nugraha
70 Miles of Sea Paradise

LAPORAN

**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – JUNI 2025**

**KECAMATAN TEGALOMBO
KABUPATEN PACITAN**

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 Kecamatan Tegalombo 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 Kecamatan Tegalombo periode Januari sampai dengan Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari sampai dengan Juni 2025

Nilai/Unsur	752	765	739	862	751	771	784	856	759
NRR/Unsur	3.45	3.51	3.39	3.95	3.44	3.54	3.60	3.93	3.48
NRR/Unsur X 25	86.24	87.73	84.75	98.85	86.12	88.42	89.91	98.17	87.04
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.40	0.43	0.38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.55								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88.79								

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	Unsur 1	Peningkatan Sarana Prasarana	v	v	v	v	Kasi pelayanan
2	Unsur 3	Biaya	v	v	v	v	Kasi pelayanan

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	Sarana Prasarana	Sudah	Masyarakat mengeluhkan lamanya penanganan berkas karena jaringan dan Listrik Mati (ditindaklanjuti dengan penyediaan menghhidupkan genset)		
2	Biaya	Sudah	Biaya Administrasi memang gratis namun bagi Masyarakat yang rumahnya jauh dan bolak balik ke kantor kecamatan membutuhkan biaya (ditindaklanjuti penanganan berkas via Online)		Ketika Sintyal tidak bagus

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Tegalombo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50 % (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	Mempermudah persyaratan untuk kepengurusan Dokumen Kependudukan	Via On Line	1 bulan	Kasi Pelayanan	

Tegalombo, 30 Juni 2025



PIN. CAMAT TEGALOMBO

EDY WASANA, SE

Pembina

NIP. 196805051989031013