

**LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025**



Pemerintah Kabupaten Buleleng
Kecamatan Gerokgak
Tahun 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Gerokgak. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui tindak lanjut hasil SKM ini, diharapkan dapat teridentifikasi berbagai aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, baik dari segi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, sarana prasarana, maupun kompetensi aparatur pelayanan. Selain itu laporan ini juga menjadi acuan dalam merumuskan langkah-langkah strategis guna mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei serta penyusunan laporan tindak lanjut ini, baik dari unsur pegawai maupun dari pengguna layanan. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi seluruh jajaran dalam memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, prima dan berkeadilan.

Gerokgak, 28 Oktober 2025

Camat Gerokgak,



I Gd Arya Rimbawa Giri, S.IP, M.A.P

Nip. 198801112007011004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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 Gerokgak Kabupaten Buleleng 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.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Gerokgak Kabupaten Buleleng pada 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 Semestrer I Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM PER UNSUR	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	691	3,45	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	711	3,55	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	682	3,41	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	703	3,51	Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan	693	3,46	Baik
6	Kemampuan/Kompetensi Petugas	695	3,47	Baik
7	Perilaku Petugas pelayanan	700	3,50	Baik
8	Sarana dan Prasarana	691	3,45	Baik
9	Penanganan Pengaduan	742	3,71	Sangat Baik
NILAI IKM			31,54	
NRR TERTIMBANG UNSUR			3,4694	
NILAI KONVERSI IKM			86,735	
MUTU PELAYANAN			B	
KINERJA UNIT PELAYANAN			Baik	

Berdasarkan 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 kedua unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2

Rencana Kerja Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Rekomendasi Yang Perlu Diperbaiki	Program/ Kegiatan	Waktu (semester II)		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1	Persyaratan Pelayanan	Penyusunan dan publikasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan serta pembaharuan informasi pada Website dan Media Sosial Kecamatan.		√	Camat
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Pelatihan peningkatan kapasitas aparatur kecamatan		√	Camat
5	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana pelayanan publik kecamatan.		√	Camat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3

Implementasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Penyusunan dan publikasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan serta pembaharuan informasi pada Website dan Media Sosial Kecamatan.	sudah	Menyederhanakan dan memperjelas informasi persyaratan pelayanan agar mudah diakses masyarakat melalui media digital dan papan informasi di kantor.	terlampir	-
2	Pelatihan peningkatan kapasitas aparatur kecamatan	sudah	Melakukan evaluasi alur kerja pelayanan dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan.	terlampir	-
3	Pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana pelayanan publik kecamatan.	sudah	Melengkapi fasilitas pelayanan publik seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas disabilitas, serta peralatan kerja yang memadai.	terlampir	-

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Gerokgak telah menindaklanjuti rekomendasi dari hasil pelaksanaan SKM.
2. Tindaklanjut SKM melibatkan seluruh komponen terkait.

Gerokgak, 28 Oktober 2025

Camat Gerokgak,



Gd Arya Rimbawa Giri, S.IP, M.A.P

Pembina (IV/a)

Nip. 198801112007011004

LAMPIRAN DOKUMENTASI TINDAKLANJUT

1. SOP Pelayanan

PROSEDUR: Perekaman dan Pencetakan E-KTP		Pelaksana			Kategori	Mutu Baku	Output	Keterangan
No	Aktivitas	Masyarakat	Pemerintah Desa	Kecamatan				
1	Melengkapi berkas permohonan	●			Berkas (KK)	10 Menit	Berkas Permohonan	
2	Mengajukan berkas permohonan ke pemerintah desa	■			Berkas (KK)	10 Menit	Berkas Permohonan	
3	Menerima berkas, jika memenuhi syarat akan diteruskan ke kecamatan, jika tidak akan dikembalikan ke masyarakat		◆		Berkas (KK)	10 Menit	Berkas Permohonan	
4	Menerima berkas, jika memenuhi syarat akan diverifikasi, jika tidak akan dikembalikan ke pemerintah desa		◆		Berkas (KK)	10 Menit	Berkas Permohonan	
5	Verifikasi berkas permohonan			■	Berkas (KK)	10 Menit	Lembar Persyaratan	
6	Perekaman E-KTP			■	Perekaman e-KTP	5 Menit	Bukti perekaman e-KTP	
7	Pemrosesan surat ket. bukti perekaman E-KTP			■	Bukti perekaman e-KTP	5 Menit	Bukti perekaman e-KTP	
8	Penerimaan surat ket. bukti perekaman E-KTP			■	Bukti perekaman e-KTP	5 Menit	Bukti perekaman e-KTP	
9	Pemohon mendaftar dan mengupload berkas pengajuan pencetakan E-KTP di aplikasi Aku Online	■			Bukti perekaman e-KTP	5 Menit	Berkas Permohonan	
10	server pemerintah desa, kecamatan, dan disdukcapil menerima berkas yang diupload		■	■	Bukti perekaman e-KTP	10 Menit	Lembar Persyaratan	
11	Verifikasi berkas pengajuan pencetakan E-KTP di aplikasi Aku Online			■	Bukti perekaman e-KTP	10 Menit	Lembar Persyaratan	
12	Mencetak E-KTP dan penyerahan kepada pemerintah desa			■	Bukti perekaman e-KTP	10 Menit	e-KTP yang sudah dicetak	
13	Menerima E-KTP dan penyerahan ke pemohon		■		e-KTP yang sudah dicetak	5 Menit	e-KTP yang sudah dicetak	
14	Menerima E-KTP	■			e-KTP yang sudah dicetak	5 Menit	e-KTP yang sudah dicetak	

2. Melakukan evaluasi alur kerja pelayanan dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan.



3. Melengkapi fasilitas pelayanan publik

a. Ruang pengaduan



b. Pendingin ruangan



c. Printer

