



**TAHUN
2023**

**LAPORAN HASIL
TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT DINAS
PEKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG
DAN PERTANAHAN
KABUPATEN BANJAR**



-  Jl. P.Hidayatullah No.2
Martapura
-  (0511) 4723054
-  pupr@banjarkab.go.id
-  puprp.banjarkab.go.id

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 Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang

dan Pertanahan Kabupaten Banjar 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 Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,32	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	B
3	Waktu Penyelesaian	3,28	B
4	Biaya/Tarif	3,75	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,32	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	B
7	Perilaku Pelaksana	3,39	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,32	B
9	Sarana dan Prasarana	3,73	A

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 2 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	Prosedur	1.1 Koordinasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	√	√	√	√	Seluruh Bidang Dinas Pekerjaan Umum, Penataan dan Pertanahan
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Lakukan Monitoring Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan	√	√	√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

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	1.1 Koordinasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan Koordinasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana untuk meningkatkan Pelayanan di Lingkungan DPUPRP		Tidak Ada
2	2.1 Lakukan Monitoring Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan	Sudah	Monitoring Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan dilakukan dengan Melakukan Rapat untuk Meningkatkan Prosedur Pelayanan dan Penyusunan kembali SOP Pelayanan		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah daerah, tergantung kepada komitmen dan Kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum ditindaklanjuti dapat berjalan dengan baik. Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 sudah dilaksanakan oleh penanggungjawab dan pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Martapura , 30 Oktober 2024
Kepala Dinas Pekerjaan Umum,
Penataan Ruang dan Pertanahan
Kabupaten Banjar



Ir. Anna Rosida Santi, ST., MT
NIP. 19741024 199803 2 006