

NOMOR : 000.8.3.4/853/438.6.2/2024
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIBULAN I (1 JANUARI – 31 MARET)
TAHUN 2024



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

2024

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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah 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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah periode Tribulan I (1 Januari – 31 Maret) 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 Tribulan I 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.94	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.94	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.94	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.93	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.94	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.92	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.95	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.94	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.90	Sangat 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	Unsur Sarana dan Prasarana	1.1 Surat Menyurat dan Penerimaan Tamu	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
		1.2 Rekonsiliasi Pencatatan Aset dengan Realisasi Belanja Modal	✓	✓	✓	✓	
2	Unsur Kompetensi Pelaksana	2.1 Surat Menyurat dan Penerimaan Tamu	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
		2.2 Asistensi dan Verifikasi Penyusunan RKA dan RKA Perubahan	✓	✓	✓	✓	Bidang Anggaran
		2.3 Verifikasi SPJ Belanja dan SPJ Pendapatan	✓	✓	✓	✓	Bidang Perbendaharaan dan Akuntansi
		2.4 Rekonsiliasi Pencatatan Aset dan Realisasi Belanja Modal	✓	✓	✓	✓	Bidang Aset
3	Unsur Biaya/ Tarif	3.1 Verifikasi SPJ Belanja dan SPJ Pendapatan	✓	✓	✓	✓	Bidang Perbendaharaan dan Akuntansi
		3.2 Rekonsiliasi Pencatatan Aset dan Realisasi Belanja Modal	✓	✓	✓	✓	Bidang Aset

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
1a	Sarana dan Prasarana	Menyusun SOP terkait Kebersihan Kantor	Sudah ditindaklanjuti	SOP terkait Kebersihan Kantor dalam proses penyusunan	https://docs.google.com/document/d/1XmPLvh3i-YBtXqRfUz_YT0y79tErVRWN/edit?usp=sharing&oid=114286449387401169926&rtpof=true&sd=true
b		Melakukan pengangkutan ranting dan barang tidak terpakai pada lahan parkir	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan pembersihan pada lahan parkir	Bukti Foto Terlampir
2a	Kompetensi Pelaksana	Pengaturan jadwal dan pembatasan peserta	Sudah ditindaklanjuti	Di undangan akan dicantumkan jadwal yang terinci dengan jamnya dan pembatasan peserta	-

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
b		Memberikan pengertian kepada perencana OPD, jika ada WA atau telpon yang tidak ditanggapi, supaya menghubungi staff Bidang Anggaran lainnya	Sudah ditindaklanjuti	Dibuatkan grup WhatsApp per pemangku	Bukti Foto Terlampir
3	Biaya/Tarif	Menyusun SK Reward and Punishment	Sudah ditindaklanjuti	SK Reward and Punishment sedang dalam proses penyusunan	https://docs.google.com/document/d/1sFb2hhFdU_Mus5MBcL0tjwkA-4AHWm4a/edit?usp=sharing&ouid=114286449387401169926&rtpof=true&sd=true

Bukti Tindak Lanjut

Tindak Lanjut No. 1 - Pembersihan sampah pada lahan parkir



(sebelum dibersihkan)

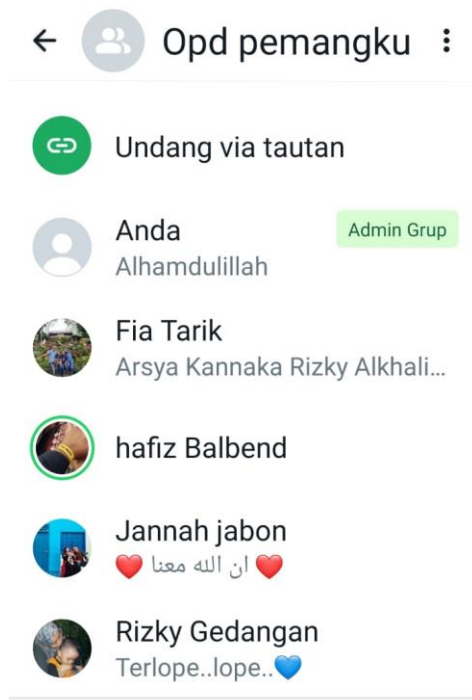


(sesudah dibersihkan)



(sesudah dibersihkan)

Tindak Lanjut No. 2b - Dibuatkan grup WhatsApp per pemangku



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%). Proses evaluasi dan monitoring dilakukan secara berkala dengan penanggungjawab layanan terkait.

Sidoarjo, 06 Mei 2024

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH**



Ditandatangani secara elektronik oleh

CHUSNUL INAYAH, SE
NIP. 197203171996022001

CHUSNUL INAYAH, SE, M.HP

Pembina Utama Muda
NIP. 197203171996022001