



**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2024
KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 TUJUAN

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Kantor Kecamatan Paringin kabupaten Balangan.
2. Melakukan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Sekretariat Daerah kabupaten Balangan.

BAB II

PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

2.1 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Paringin kabupaten Balangan, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu bulan Juli s.d Desember 2024..

2.2 HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Paringin kabupaten Balangan dengan selang waktu bulan Juli s.d Desember 2024 dengan menggunakan kriteria penilaian Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Diperoleh data sebagai berikut :

SUB UNSUR		HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1		2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2.	Kemudahan Prosedur	Mudah	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3.	Kecepatan Waktu	Cepat	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Biaya/Tarif	Gratis	Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam hal pelayanan
5.	Hasil	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan
6.	Kemampuan Petugas	Kompeten	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7.	Perilaku petugas	Sopan dan ramah	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8.	Sarana dan Prasarana	Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9.	Pengaduan Layanan	Dikelola dengan baik	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

1. Pada poin persyaratan pelayanan, menyangkut kesesuaian persyaratan dengan jenis layanannya mendapatkan hasil penilaian bagus/sesuai
2. Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat
3. Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, mendapatkan nilai paling terendah walaupun masih mendapat nilai cepat
4. Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparatur negara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai Gratis oleh masyarakat
5. Pada point Hasil, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan.
6. Pada Point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai Kompeten
7. Pada point perilaku Petugas, diharapkan petugas bisa berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah
8. Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana baik ruang tunggu, penyediaan buku bacaan, dan penyediaan air minum di ruang tunggu serta sarana prasarana kelompok rentan masih perlu peningkatan walaupun mendapat kategori nilai sangat baik.
9. Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan terkait Email / wa / IG, PPID dan SP4N Lapor (e- Lapor) mendapatkan nilai baik.

Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian BAIK.

2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan mendapat kriteria penilaian rata-rata baik. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. Adapaun fasilitas yang perlu dibenahi serta saran perbaikan yang harus dilakukan sesuai kritik dan saran dari masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Unsur 3 waktu pelayanan, yang mendapatkan nilai terendah terkait lamanya penyelesaian berkas
2. Unsur 1 tentang persyaratan, agar lebih meminimalkan syarat-syarat terkait jenis layanan yang diberikan
3. Unsur 8 penanganan pengaduan, saran dan masukan, mendapatkan nilai terendah ke tiga dan terus mengupayakan perbaikan layanan pengaduan tersebut baik online maupun offline

Berdasarkan saran dari pengguna layanan maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan :

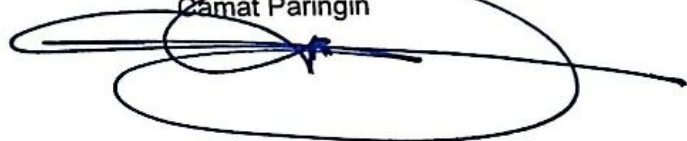
1. Unsur 3 waktu pelayanan, melakukan monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan / mengoptimalkan ketepatan / kepastian waktu pelayanan sesuai jenis layanan
2. Unsur 1 persyaratan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan antara lain dengan mencetak leaflet beberapa layanan
3. Unsur 8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jenis layanan pengaduan yang telah tersedia baik online(PPID,Instagram, Facebook, SP4N LAPOR , atau via WA dan offline (kotak saran), dan terus meningkatkan kualitas respon terhadap aduan yang masuk

BAB III

PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan paringin Kabupaten Balangan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.

Paringin, 07 Januari 2025
Camat Paringin

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

HUDI DARMAWAN, M.I.P
NIP. 19860427 200412 1 001

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL SKM
KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024 SEMESTER 2**

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum komunikasi publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada hari Jum'at tanggal 04 Oktober 2024. 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 (Tahun 2025)				Penanggung jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U3 : Waktu pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi untuk Meningkatkan /mengoptimalkan ketepatan / kepastian waktu pelayanan sesuai jenis layanan	√				Camat, Seksi pelayanan publik dan pengelola pelayanan publik
2	U1 persyaratan :	melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan	√				Camat, Seksi pelayanan publik dan pengelola pelayanan publik
3	U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Monitoring dan Evaluasi terhadap mekanisme pelayanan terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan	√				Camat, Seksi pelayanan publik dan pengelola pelayanan publik



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN

KECAMATAN PARINGIN

Alamat: Jl. A. Yani Paringin Telp/Fax (0526) 2094137 Kode Pos 71611

Paringin, 06 Januari 2025

Nomor : 067 / 002.1 / CPAR/2025
Lampiran : -
Sifat : Penting
Hal : Rapat monitoring dan evaluasi
Tindak lanjut SKM semester II tahun 2024

Kepada
Yth. Sekcam. Seluruh Kasi, Kasubbag
berserta staf Pelayanan dan Kessos
Di -

Paringin

Menindaklanjuti hasil laporan Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2024, maka perlu dilakukan rapat terkait perihal tersebut diatas, bersama ini kami mengundang untuk berhadir pada acara dimkasud yang akan dilaksanakan pada :

Hari : Selasa, 07 Januari 2025

Waktu : 14.00 – selesai

Tempat : Ruang rapat Camat

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya kami ucapkan terima kasih.

CAMAT PARINGIN

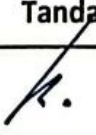
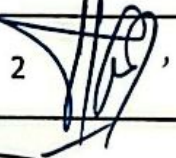
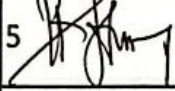
HUDI DARMAWAN, M.I.P

Pembina TK.I / IVb

NIP. 19860427 200412 1 001

DAFTAR HADIR

Hari / tanggal : Selasa, 07 Januari 2025
 Tempat : Ruang Rapat Camat
 Kegiatan : Rapat monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM Semester II tahun 2024

NO	Nama	Jabatan	ALAMAT	Tanda Tangan
1	Huoi O	Camat	Paringin	1 
2	Megawati	Secretaris	paringin	2 
3	Syhadet	Kasubag Keseluruhan		3 
4	Riny Rahayulita	Kasubag Unpeg	Paringin	4 
5	Et. Fauziah N	Kasi Pembangunan	Paringin	5 
6	Indah Hermayasari	Kasi Pemerintahan	Kec. Paringin	6 
7	Andi Supriatno	Kasubag Kerker	"	7 
8	Eko Widodo	Kasi pembermas	- -	8 
9	Muhammad Abidin	Kasi Taktik	- -	9 
10				10
11				11
12				12
13				13
14				14
15				15
16				16
17				17



**RAPAT MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LAJUT SKM SEMESTER II TAHUN 2024
KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN
SELASA, 07 JANUARI 2025**



Kecamatan Paringin

1,4 rb pengikut • 45 mengikuti



Kegiatan Kecamatan Paringin dan TP PKK
Kecamatan Paringin

Teman

Kirim pesan

...

Postingan

Tentang

Reels

Foto

Detail

Profil • Kreator digital

... Lihat Info Kecamatan



08.01

08.01

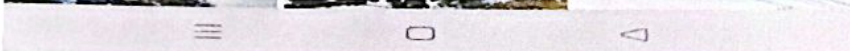


Postingan

Tentang

Reels

Foto



← kecamatanparingin :



Kecamatan Paringin

606 172 110
postingan pengikut mengikuti

Akun Resmi Kecamatan Paringin
Jl. Jendral A. Yani Paringin Kota
Kode Pos 71611
Telp/Fax. (... selengkapnya
www.facebook.com/profile.php?id=100072799...

Ikuti

Kirim Pesan



MTQN Ke XVIII



07.55



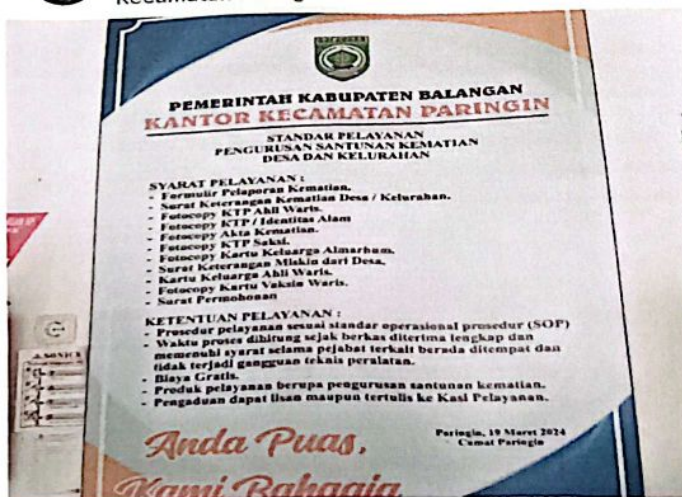
← Postingan

Ikuti

kecamatanparingin #infokecamatanparingin



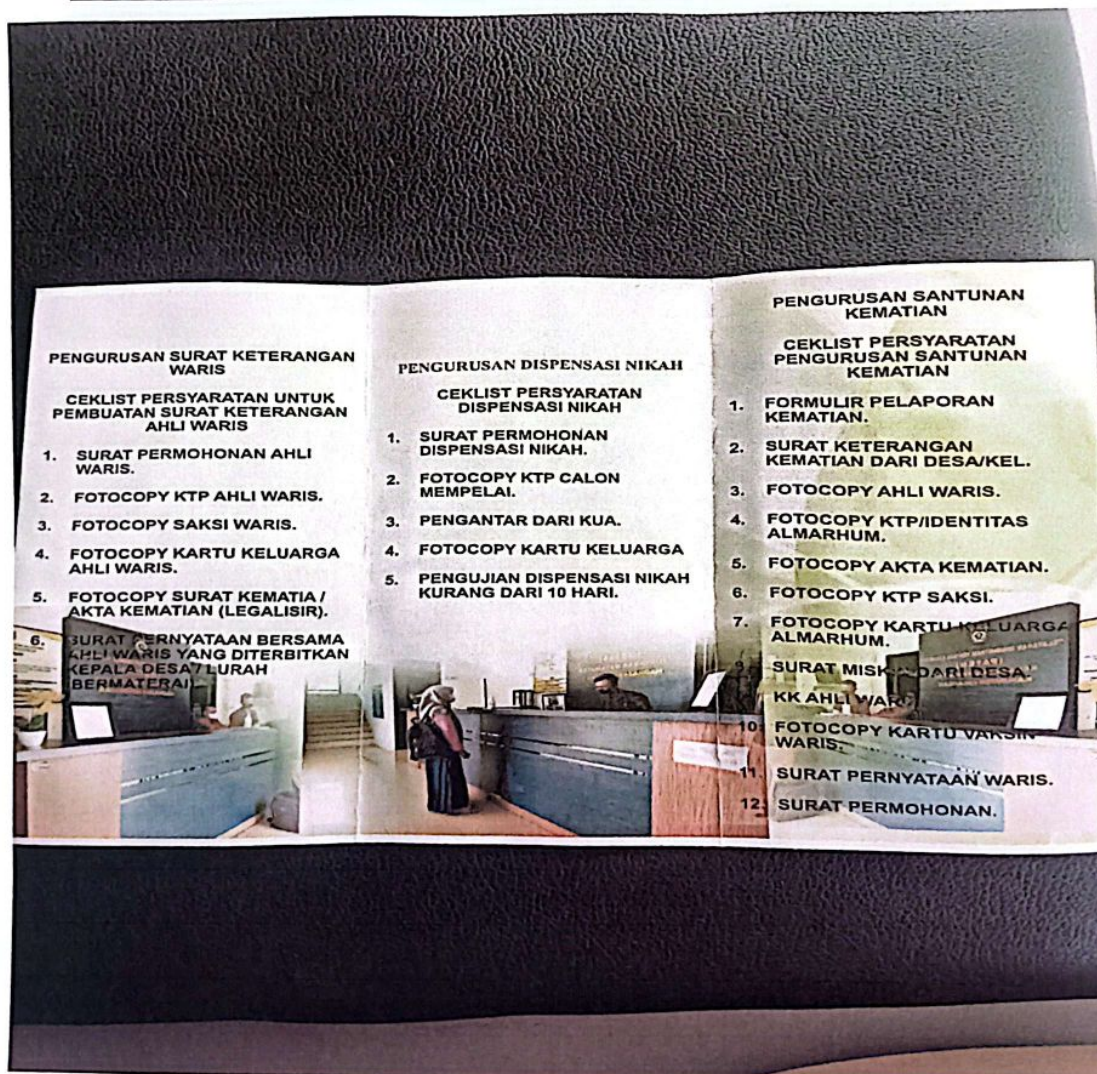
kecamatanparingin
Kecamatan Paringin



kecamatanparingin Maklumat Pelayan, Standar Pelayanan, Nilai SKM, Kuesioner ,dan Alur Pelayanan serta Alur Pengaduan di KECAMATAN PARINGIN.

#infokecamatanparingin #balanganbaharat lebih





 **PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN**
KECAMATAN PARINGIN
Alamat: Jl. A. Yani Paringin Telp/Fax (0526)
2094137 Kode Pos 71611

Tanggal :
KRITIK :

SARAN :

NAMA :
UMUR :
ALAMAT :

 **PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN**
KECAMATAN PARINGIN
Alamat: Jl. A. Yani Paringin Telp/Fax (0526)
2094137 Kode Pos 71611

TANGGAL :
KELUHAN :

USULAN TINDAKAN PERBAIKAN :

