



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan

HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER II TA 2023

KPPN PANGKALAN BUN



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TA 2023**



**KPPN PANGKALAN BUN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

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 KPPN Pangkalan Bun 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 KPPN Pangkalan Bun periode Semester II TA 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II TA 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	4,95	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,91	A
3	Waktu Penyelesaian	4,94	A
4	Biaya/Tarif	4,99	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,94	A
6	Kompetensi Pelaksana	4,91	A
7	Perilaku Pelaksana	4,96	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,87	A
9	Sarana dan Prasarana	4,90	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 yang terdiri dari dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai terendah sebesar 4,87 serta sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 4,90. Selain itu, diperoleh beberapa saran yang dapat menjadi perhatian berkenaan dengan unsur persyaratan dengan nilai sebesar 4,95. 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*	Rencana Aksi (Kegiatan/ Program)	Waktu					Penanggung Jawab	
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)		Jangka Panjang (> 24 bulan)
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan pengenalan sarana pengaduan resmi secara lebih masif				√	√	√	Seksi VeraKI
		Peningkatan pengelolaan aduan formal/non formal secara tuntas telah direspon dan ditindaklanjuti					√	√	Seksi VeraKI dan Seksi PDMS
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan satuan kerja terkait informasi gangguan aplikasi dan informasi penting lainnya melalui media <i>WhatsApp Group</i> .					√	√	Seksi PDMS
		Koordinasi berjenjang atas masukan perbaikan sistem aplikasi kepada tim pengembang aplikasi/IT					√	√	Seksi PDMS
3	Persyaratan	Memberikan <i>sharing knowledge</i> dan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada pegawai baru				√	√	√	Subbagian Umum

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	Deskripsi Hasil Tindak Lanjut (Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Peningkatan pengenalan sarana pengaduan resmi secara lebih masif	Pengenalan sarana pengaduan telah dipublikasi melalui media sosial Instagram dan Website KPPN Pangkalan Bun	bit.ly/saluranpengaduanKPPNPbun	Tidak seluruh <i>stakeholder</i> mengikuti perkembangan informasi yang disampaikan melalui media sosial KPPN Pangkalan Bun
	1.2 Peningkatan pengelolaan aduan formal/non formal secara tuntas telah direspon dan ditindaklanjuti	Seluruh aduan yang masuk dalam sarana pengaduan telah direspon dan ditindaklanjuti. Selama TA 2023, tidak terdapat aduan yang masuk dalam sarana resmi. Aduan non formal terkait aplikasi telah ditindaklanjuti dengan meneruskan monitoring dan evaluasi atas aplikasi ke kantor pusat saat pelaksanaan survei kepuasan pengguna.	bit.ly/pengelolaanaduanKPPNPbun	Solusi atas pengaduan informal terkait aplikasi tidak dapat dilakukan pada tingkat KPPN dan memerlukan eskalasi ke unit pengelola aplikasi secara terpusat.
2	2.1 Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan satuan kerja terkait informasi gangguan aplikasi dan informasi penting lainnya melalui media <i>WhatsApp Group</i>	Informasi gangguan aplikasi secara cepat tanggap dibagikan melalui media sosial <i>WhatsApp Group</i> pada grup khusus bersama satuan kerja.	bit.ly/strategikomunikasiKPPNPbun	Tidak seluruh <i>stakeholder</i> mengikuti perkembangan informasi yang disampaikan secara berkala melalui Grup Diskusi <i>WhatsApp</i>
	2.2 Koordinasi berjenjang atas masukan perbaikan sistem aplikasi kepada tim pengembang aplikasi/IT	Permasalahan aplikasi telah ditindaklanjuti dengan meneruskan monitoring dan evaluasi perbaikan sistem aplikasi ke kantor pusat saat pelaksanaan survei kepuasan pengguna.	bit.ly/perbaikansistemTI	Solusi atas pengaduan informal terkait aplikasi tidak dapat dilakukan pada tingkat KPPN dan memerlukan eskalasi ke unit pengelola aplikasi secara terpusat.

3	3.1 Memberikan <i>sharing knowledge</i> dan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada pegawai baru	Pelaksanaan <i>sharing knowledge</i> dilaksanakan melalui kegiatan GKM Refreshment Pelaksanaan Anggaran, Pejabat Perbendaharaan, dan Akuntansi dan Pelaporan. Selain itu, dalam meningkatkan performa pelayanan diadakan kegiatan <i>Capacity Building</i> dan <i>Service Excellent</i> kepada pegawai.	bit.ly/perbaikankualitaslayan	Tidak ada tantangan/hambatan berarti
---	---	---	--	--------------------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. KPPN Pangkalan Bun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah dilaksanakan sepenuhnya sesuai dengan rencana tindak lanjut yang sudah dibuat.
3. 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	Peningkatan pengenalan sarana pengaduan resmi secara lebih masif	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan sarana pengaduan melalui sosial media • Kemudahan fasilitas akses layanan pengaduan pada media sosial KPPN Pangkalan Bun 	Desember – Februari 2024	Seksi VeraKI	Seluruh Stakeholder mitra KPPN Pangkalan Bun
2	Peningkatan pengelolaan aduan formal/non formal secara tuntas telah direspon dan ditindaklanjuti	Peningkatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas	Sepanjang tahun/insidental	Seksi VeraKI	
3	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan satuan kerja terkait informasi gangguan aplikasi dan informasi penting lainnya melalui media <i>WhatsApp Group</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cepat tanggap menginformasikan pemberitahuan gangguan aplikasi melalui media <i>WhatsApp Group</i> • Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan satuan kerja melalui 	Sepanjang tahun/insidental	Seksi PDMS	

		pelaksanaan sosialisasi serta monev kinerja pelaksanaan anggaran			
4	Koordinasi berjenjang atas masukan perbaikan sistem aplikasi kepada tim pengembang aplikasi/IT	<ul style="list-style-type: none"> • Pengisian survei kepuasan pengguna dalam rangka meneruskan monitoring dan evaluasi perbaikan sistem aplikasi ke kantor pusat • Koordinasi permasalahan aplikasi satuan kerja melalui Hai DJPb 	Sepanjang tahun/insidental	Seksi PDMS	
5	Memberikan <i>sharing knowledge</i> dan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada pegawai baru	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan <i>sharing knowledge</i> GKM Refreshment Pelaksanaan Anggaran, Pejabat Perbendaharaan, dan Akuntansi dan Pelaporan. • Pelaksanaan pelatihan <i>service excellent</i> untuk seluruh pegawai 	Desember – Februari 2024	Subbagian Umum	Seluruh pegawai KPPN Pangkalan Bun

Pangkalan Bun, 6 Februari 2023
Kepala Unit Kerja



Ditandatangani secara elektronik
Edy Santoso

