



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 INSPEKTORAT KABUPATEN JOMBANG

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kinerja organisasi, tetapi juga menjadi indikator kepercayaan publik terhadap pemerintah. Inspektorat Kabupaten Jombang, sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) memiliki peran strategis dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi.

Menurut teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi: tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi penting untuk memperoleh umpan balik langsung dari pengguna layanan.

Kewajiban pelaksanaan SKM diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menyusun standar pelayanan dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasinya.

Hasil SKM tidak hanya menjadi alat ukur kinerja, tetapi juga menjadi dasar penyusunan rencana perbaikan dan inovasi pelayanan. Oleh karena itu, tindak lanjut hasil survei menjadi aspek yang sangat penting

Melalui pelaksanaan SKM yang berkualitas dan tindak lanjut yang terukur, Inspektorat Kabupaten Jombang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan pembangunan zona integritas.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Kabupaten Jombang periode 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,28	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,54	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	90,28	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	95,48	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,86	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	93,70	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	90,27	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,54	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	86,80	B (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	2024				2025	Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
1	Unsur 1 Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Melakukan evaluasi kembali atas Produk, Spesifikasi dan jenis Pelayanan yang ada dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) sesuai dengan mekanisme pembinaan dan pengawasan terbaru				√		Tim Pelaksana Standar Pelayanan Publik
2	Unsur 2 Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melakukan evaluasi atas sistem mekanisme dan prosedur sesuai dengan SPP terbaru				√		Tim Pelaksana Standar Pelayanan Publik
3	Unsur 3 Sarana dan Prasarana	Melakukan evaluasi atas kekurangan sarana dan prasarana yang ada di Inspektorat Kabupaten Jombang dalam mendukung pelayanan				√		Sekretariat Inspektorat
		Melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang ada di Inspektorat Kabupaten Jombang dalam mendukung pelayanan					√	Sekretariat Inspektorat

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	Melakukan evaluasi atas sistem mekanisme dan prosedur sesuai dengan SPP terbaru	Sudah	Telah dilakukan pembahasan internal terkait dengan evaluasi atas sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan terbaru sesuai dengan draf SPP terbaru		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan
2	Melakukan evaluasi kembali atas Produk, Spesifikasi dan jenis Pelayanan yang ada dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) sesuai dengan mekanisme pembinaan dan pengawasan terbaru	Sudah	Telah dilakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik Inspektorat. Latar belakang pelaksanaan kegiatan tersebut adalah untuk menyesuaikan jenis layanan Inspektorat Tahun 2025 dengan Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2024 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah oleh Inspektora		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Melakukan evaluasi atas kekurangan sarana dan prasarana yang ada di Inspektorat Kabupaten Jombang dalam mendukung pelayanan	Sudah	Telah dilakukan inventarisir atas kekurangan sarana dan prasarana, dan atas kekurangan sarana dan prasarana pelayanan antara lain : 1. Ruang bermain anak 2. Tempat helm 3. Tempat charging HP		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Inspektorat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Sarana Prasarana maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2024.

Tindak lanjut ini menunjukkan komitmen Inspektorat Kabupaten Jombang dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Harapannya, upaya berkelanjutan ini dapat mendorong peningkatan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan publik, serta mendukung keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Jombang, 6 November 2024

INSPEKTUR KABUPATEN JOMBANG



ABDUL MADJID NINDYAGUNG, S.H, M.Si.
NIP 19670105 199212 1 001