



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KABUPATEN TASIKMALAYA

SEMESTER 2 TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa dan administrasi yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya adalah tim yang sudah dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja (*sebagaimana terlampir*).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja pada saat Jam Kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di resepsionis kantor Satuan Polisi Pamong Praja. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu dari tanggal 01 Juli 2025-31 Desember 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2025	114
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan periode survei. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode (Periode 1 Juli 2025 – 31 Desember 2025) SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Berikut hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja pada periode 1 Juli 2025 – 31 Desember 2025, sebagai berikut:

NO	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden (Sampel)	Keterangan
1.	Layanan Legalisir Dokumen dan/ atau berkas	4	4	
2.	Layanan Data dan Informasi	0	0	
3.	Layanan Konsultasi Kesekretariatan	0	0	
4.	Layanan Konsultasi Kesatpol pp-an	0	0	
5.	Layanan Ijin Penelitian dan Praktek kerja	7	7	
6.	Layanan Pengusulan KARPEG, KARIS,dan/atau KARSU	0	0	
7.	Layanan Pengusulan Kenaikan Pangkat	1	1	
8.	Layanan Permohonan Cuti	2	2	
9.	Layanan Pengusulan Surat Ijin Belajar	0	0	
10.	Layanan Permohonan Mutasi	0	0	
11.	Layanan Pengusulan Pensiun	3	3	
12.	Layanan Pemeliharaan Barang Milik Daerah	0	0	
13.	Layanan Pengusulan/Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala (KGB)	2	2	
14.	Layanan Perjalanan Dinas	0	0	
15.	Layanan Pengajuan Tunjangan Kematian Anggota Satlinmas	27	26	
16.	Layanaan Fasilitasi Pemberdayaan Linmas	4	4	
17.	Layanan Koordinasi dan kerjasama lingkup Sumber Daya Aparatur dan Perlindungan Masyarakat	1	1	
18.	Layanan Penanganan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat	3	3	
19.	Layanan Pengamanan Kegiatan/Event Tertentu	8	8	
20.	Layanan Permohonan Pengamanan Unjuk Rasa dan Kerusuhan Massa	17	16	
21.	Layanan Koordinasi dan Kerjasama Pemeliharaan Tibumtranmas	0	0	
22.	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran Perda dan/ atau Perkada	3	3	
23.	Layanan Koordinasi dan Kerjasama terkait Penegakkan Pelanggaran Perda dan/ atau Perkada	0	0	
TOTAL			80	

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	74	93%
		Perempuan	6	8%
2	PENDIDIKAN	SD Ke Bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	50	63%
		DIII	0	0%
		SI	29	36%
		S2	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	9	11%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Lainnya	71	89%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Legalisir Dokumen dan/ atau berkas	4	5,0%
		Layanan Data dan Informasi	0	0,0%
		Layanan Konsultasi Kesekretariatan	0	0,0%
		Layanan Konsultasi Kesatpol pp-an	0	0,0%
		Layanan Ijin Penelitian dan Praktek kerja	7	8,8%

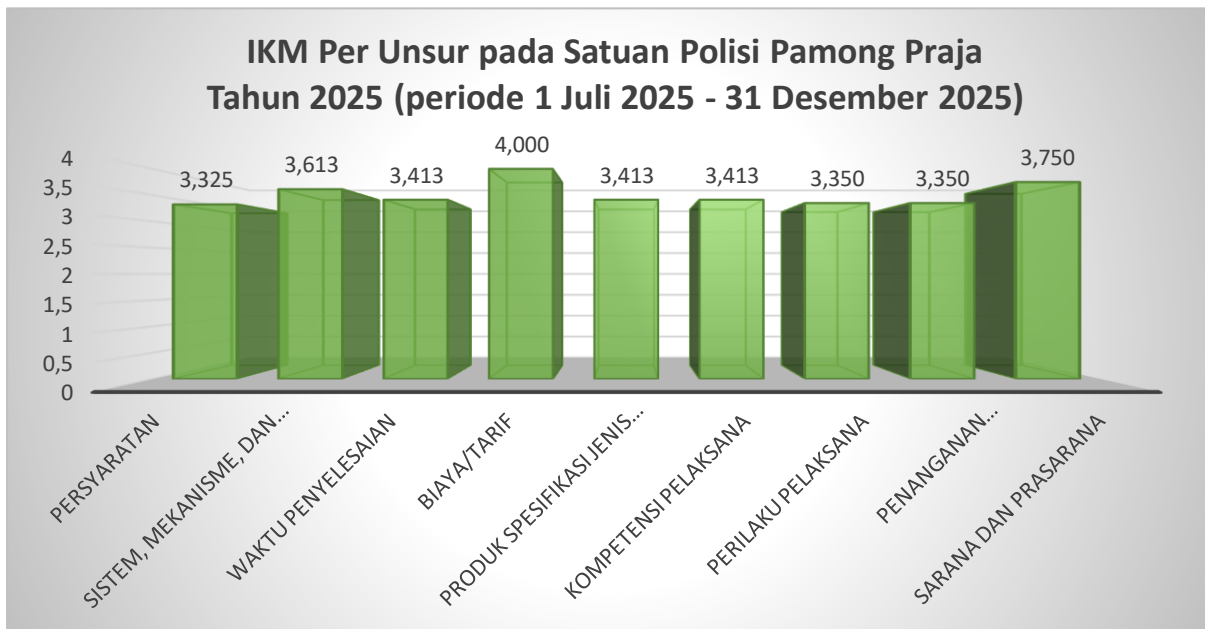
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Layanan Pengusulan KARPEG, KARIS, dan/atau KARSU	0	0,0%
		Layanan Pengusulan Kenaikan Pangkat	1	1,3%
		Layanan Permohonan Cuti	2	2,5%
		Layanan Pengusulan Surat Ijin Belajar	0	0,0%
		Layanan Permohonan Mutasi	0	0,0%
		Layanan Pengusulan Pensiun	3	3,8%
		Layanan Pemeliharaan Barang Milik Daerah	0	0,0%
		Layanan Pengusulan/Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala (KGB)	2	2,5%
		Layanan Perjalanan Dinas	0	0,0%
		Layanan Pengajuan Tunjangan Kematian Anggota Satlinmas	26	32,5%
		Layanan Fasilitasi Pemberdayaan Linmas	4	5,0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Layanan Koordinasi dan kerjasama lingkup Sumber Daya Aparatur dan Perlindungan Masyarakat	1	1,3%
		Layanan Penanganan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat	3	3,8%
		Layanan Pengamanan Kegiatan/Event Tertentu	8	10,0%
		Layanan Permohonan Pengamanan Unjuk Rasa dan Kerusuhan Massa	16	20,0%
		Layanan Koordinasi dan Kerjasama Pemeliharaan Tibumtranmas	0	0,0%
		Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran Perda dan/ atau Perkada	3	3,8%
		Layanan Koordinasi dan Kerjasama terkait Penegakkan Pelanggaran Perda dan/ atau Perkada	0	0,0%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,325	3,613	3,413	4,000	3,413	3,413	3,350	3,350	3,750
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,85 (Baik)								



Dengan demikian, diperoleh perhitungan untuk nilai IKM Periode 2 Januari 2025 – 30 Juni 2025 adalah **87,94**, sedangkan untuk perhitungan nilai IKM Periode 1 Juli 2025 – 31 Desember 2025 adalah **87,85**. Dengan demikian diperoleh hasil rata-rata dari hasil perolehan nilai Semester 1 dan semester 2 sebesar **87,90** untuk nilai IKM Satpol PP Tahun 2025.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,325. Selanjutnya **Perilaku pelaksana** yang mendapatkan nilai 3,350 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** termasuk unsur terendah ketiga, dengan nilai 3,350.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dari unsur **Biaya/tarif, Sarana Prasarana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,750, dan **Sistem, mekanisme dan prosedur** mendapatkan nilai tertinggi selanjutnya yaitu 3,613.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- **Unsur Persyaratan** masih dirasakan kurang maksimal oleh masyarakat. Kendatipun Satuan Polisi Pamong Praja sudah menyiapkan sosialisasi mengenai Persyaratan layanan yang ada di lingkungan Satpol PP pada Banner X dan media sosial.

Namun pada pelaksanaannya penggunaan media tersebut masih belum optimal, karena jangkauan informasinya terbatas dan belum sepenuhnya menarik perhatian masyarakat. Selain itu, frekuensi penyebaran informasi serta pemutakhiran konten masih perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami dan mudah mengakses persyaratan layanan yang tersedia.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

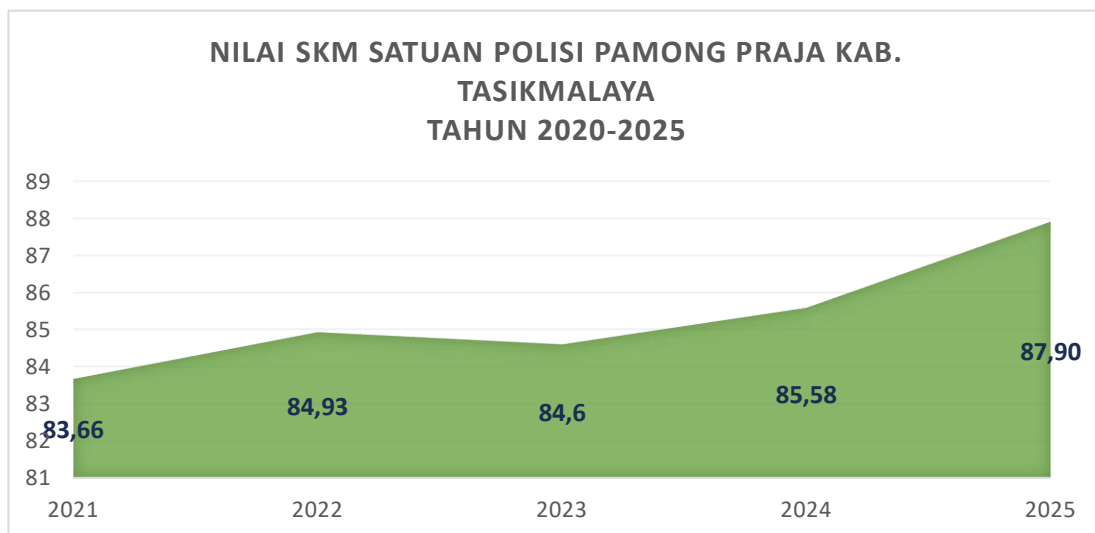
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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:

		<p>layanan, email, medsos, dsb.</p> <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan evaluasi bulanan terhadap jumlah pengaduan yang masuk dan tingkat penyelesaiannya 					<ul style="list-style-type: none"> Subbagian Umum dan Kepegawaian beserta Bidang Penegakkan Peraturan Daerah
--	--	--	--	--	--	--	---

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan secara signifikan dari tahun 2021, 2022, namun terjadi penurunan pada tahun 2023, akan tetapi selanjutnya terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik kembali pada tahun 2024 dan kenaikan tajam pada Tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode 1 Juli 2025-31 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Semester 2 di Satuan Polisi Pamong Praja mendapat IKM bernilai **87,85 dengan predikat Baik**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Persyaratan, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan**.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yakni **Biaya/tarif, Sarana Prasarana, dan Sistem, mekanisme dan prosedur**
4. Diperoleh perhitungan untuk nilai IKM Periode 2 Januari 2025 – 30 Juni 2025 adalah **87,94**, sedangkan untuk perhitungan nilai IKM Periode 1 Juli 2025 – 31 Desember 2025 adalah **87,85**. Dengan demikian diperoleh hasil rata-rata dari hasil perolehan nilai Semester 1 dan semester 2 sebesar **87,90** untuk nilai IKM Satpol PP Tahun 2025.

Singaparna, 03 Desember 2025

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Tasikmalaya



Roni, A.Ks.
Pemimpin Utama Muda
NIP. 196909011993031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA

Jenis Layanan Yang Diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1.	Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan		1 2 3 4
	a. Tidak sesuai				a. Tidak kompeten		
	b. Kurang Sesuai				b. Kurang kompeten		
	c. Sesuai				c. Kompeten		
d. Sangat Sesuai		d. Sangat Kompeten					
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		1 2 3 4
	a. Tidak Mudah				a. Tidak sopan dan ramah		
	b. Kurang Mudah				b. Kurang sopan dan ramah		
	c. Mudah				c. Sopan dan ramah		
d. Sangat Mudah		d. Sangat sopan dan ramah					
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		1 2 3 4
	a. Tidak cepat				a. Buruk		
	b. Kurang cepat				b. Cukup		
	c. Cepat				c. Baik		
d. Sangat cepat		d. Sangat Baik					
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		1 2 3 4
	a. Sangat mahal				a. Tidak ada		
	b. Cukup mahal				b. Ada tetapi tidak berfungsi		
	c. Murah				c. Berfungsi kurang maksimal		
d. Gratis		d. Dikelola dengan baik					
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		1 2 3 4				
	a. Tidak sesuai						
	b. Kurang Sesuai						
	c. Sesuai						
d. Sangat Sesuai							

2. Hasil Pengolahan Data

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Layanan Legalisir Dokumen dan / atau Berkas
2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Layanan Ijin Penelitian dan Praktek Kerja
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
7	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	Layanan Pengusulan Kenaikan Pangkat
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Layanan Permohonan Cuti
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
1	3	4	3	4	3	3	3	2	4	Layanan Pengusulan Pensiun
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Layanan Pengusulan/ Pengajuan KGB
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	Layanan Pengajuan Tunjangan Kematian Anggota Satlinmas
2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
6	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
7	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
8	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
9	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
10	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
11	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
16	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
17	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	4	4	4	3	

24	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
25	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Layanan Fasilitas Pemberdayaan Linmas
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	Layanan Koordinasi dan kerjasama lingkup Sumber Daya Aparatur dan Perlindungan Masyarakat
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	Layanan Gangguan Tibumtranmas
2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Layanan Pengamanan Kegiatan/ Event Tertentu
2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
1	3	4	3	4	4	3	3	2	4	Layanan Permohonan Pengamanan Unras dan Kerusuhan Massa
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
10	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
12	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
16	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Layanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan/atau Perkada
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
Jumlah Nilai/Unsur	266	289	273	320	273	273	268	268	300	
NRR/Unsur	3,325	3,613	3,413	4,000	3,413	3,413	3,350	3,350	3,750	

NRR Tertimbang/Unsur	0,369	0,401	0,379	0,444	0,379	0,379	0,372	0,372	0,417	3,514
IKM Unit Pelayanan										87,85

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2025**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 (unit penyelenggara pelayanan) 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan publik;
- b. Membangun sistem pelayanan prima yang murah, aman, cepat, efisien dan transparan;
- c. Bahan penetapan kebijakan lebih lanjut, yang efisien guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai kebutuhan Masyarakat;
- d. Mendorong terciptanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Membangun dan meningkatkan komitmen aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,13	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,31	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	85,31	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,31	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,31	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83,75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,75	Baik
9	Sarana dan Prasarana	93,75	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:

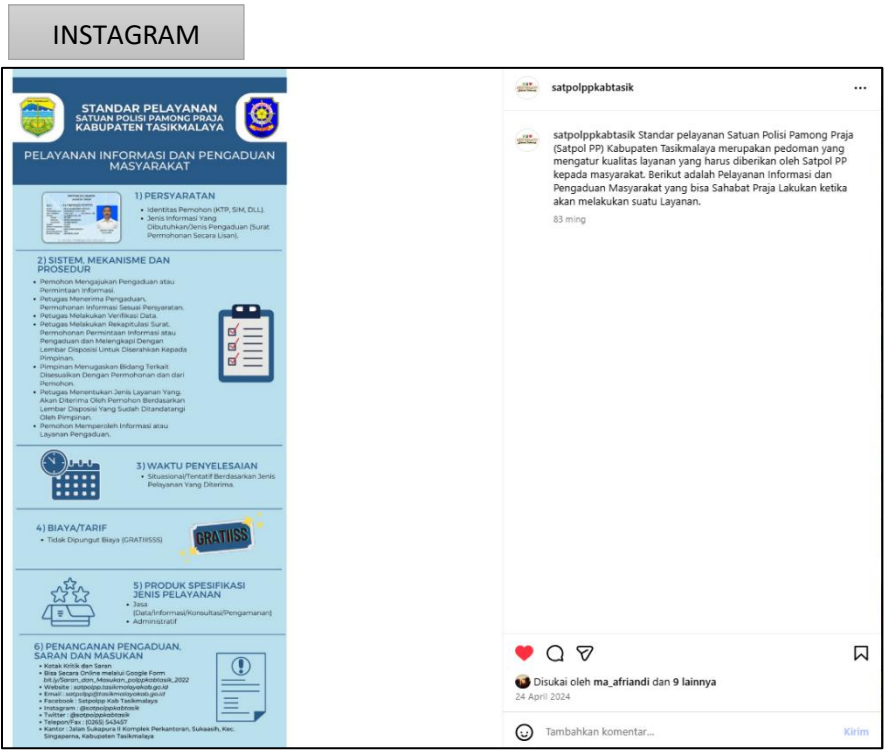
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan efektivitas sosialisasi dengan memperluas media publikasi, seperti menambah penyebaran informasi melalui website resmi, media sosial interaktif. 				√	<ul style="list-style-type: none"> Tim Petugas Layanan Satpol PP Kab. Tasikmalaya bekerjasama dengan tim Pengelola Media Massa Satpol PP.

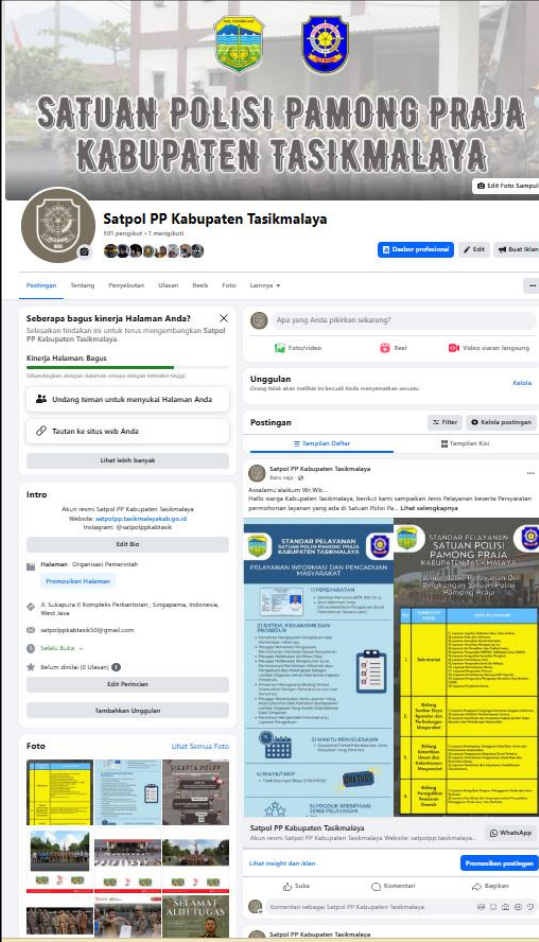
2	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kapasitas dan pembinaan etika kerja melalui pemberian pengarahan pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penguatan sikap profesionalisme petugas. • Pelaksanaan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja serta sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. 				√	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi SOP terkait penanganan pengaduan berbasis <i>simplicity</i>, <i>clarity</i>, dan <i>certainty</i> (sederhana, jelas, dan pasti); • Memaksimalkan sosialisasi kanal pengaduan: kotak saran, WhatsApp layanan, email, medsos, dsb. • Melaksanakan evaluasi bulanan terhadap jumlah pengaduan yang masuk dan tingkat penyelesaiannya 				√	<ul style="list-style-type: none"> • Tim Petugas Layanan Satpol PP Kab. Tasikmalaya • Subbagian Umum dan Kepegawaian • Subbagian Umum dan Kepegawaian beserta Bidang Penegakkan Peraturan Daerah

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan efektivitas sosialisasi dengan memperluas media publikasi, seperti menambah penyebaran informasi melalui website resmi, media sosial interaktif. 	Sudah	<p>Sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan efektivitas kegiatan sosialisasi, dilakukan perluasan media publikasi dengan memanfaatkan berbagai kanal komunikasi yang lebih luas dan interaktif. Upaya yang dilakukan meliputi optimalisasi website resmi instansi sebagai sumber informasi utama serta pemanfaatan media sosial interaktif seperti Instagram, Facebook, dll sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat. Selain itu, dilakukan peningkatan kualitas dan frekuensi pembaruan konten sosialisasi dalam bentuk infografis, video pendek, serta materi interaktif lainnya. Langkah ini diharapkan dapat memperluas jangkauan audiens, meningkatkan partisipasi publik, serta memperkuat pemahaman masyarakat terhadap program dan kebijakan yang disampaikan.</p>		<p>Dalam upaya meningkatkan efektivitas sosialisasi melalui perluasan media publikasi, terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang dihadapi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses atau merespons informasi yang dibagikan melalui media daring, terutama pada kelompok masyarakat yang belum aktif menggunakan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				<p style="text-align: center;">WEBSITE</p> 	<p>internet atau media sosial.</p> <p>2. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah, sehingga menghambat jangkauan informasi secara optimal.</p> <p>3. Kebutuhan koordinasi lintas bidang agar pesan sosialisasi yang disampaikan melalui berbagai media tetap konsisten, akurat, dan sesuai dengan kebijakan instansi.</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				<p style="text-align: center;">FACEBOOK</p> 	


No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2.	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kapasitas dan pembinaan etika kerja melalui pemberian pengarahan pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penguatan sikap profesionalisme petugas. 	Sudah	<p>Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dilakukan peningkatan kapasitas dan pembinaan etika kerja bagi petugas melalui pemberian pengarahan dan pembinaan berkelanjutan. Langkah ini meliputi penyelenggaraan pengarahan pelayanan publik, komunikasi efektif, serta penguatan sikap profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan.</p> <p>Kegiatan dilaksanakan menggunakan metode interaktif seperti simulasi, studi kasus, dan diskusi kelompok untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas layanan. Melalui pengarahan ini, diharapkan petugas memiliki sikap lebih responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sekaligus menumbuhkan budaya kerja yang berintegritas dan profesional di lingkungan instansi.</p>		<ol style="list-style-type: none"> Variasi tingkat pemahaman dan latar belakang petugas, yang menyebabkan penerimaan materi pembinaan tidak merata dan memerlukan pendekatan pembelajaran yang berbeda. Kurangnya tindak lanjut pasca pengarahan, seperti evaluasi atau monitoring penerapan hasil pengarahan dalam pelaksanaan tugas layanan.




No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan																																																					
	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja serta sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. 	Sudah	<p>Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dilakukan tindak lanjut berupa pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja serta sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan, etika kerja, dan prinsip profesionalisme.</p> <p>Monitoring dilakukan melalui pengamatan langsung, penilaian kinerja, serta pengumpulan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Sementara itu, evaluasi dilakukan secara periodik dengan melibatkan atasan langsung untuk menilai aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan, keramahan, dan kemampuan komunikasi petugas.</p> <p>Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rencana pembinaan, pelatihan lanjutan, serta pemberian penghargaan dan sanksi yang proporsional. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan tercipta budaya kerja yang lebih disiplin, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.</p>	<p style="text-align: center;">FORM MONITORING EVALUASI PETUGAS PELAYANAN</p> <p>Nama Petugas : NIP : Jabatan : Unit Kerja / Bidang : Periode Penilaian : Tanggal Evaluasi :</p> <table border="1" data-bbox="1303 605 2061 885"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Aspek Penilaian</th> <th>Indikator</th> <th>Nilai (1-5)</th> <th>Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Disiplin</td> <td>Kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap aturan kerja</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Tanggung Jawab</td> <td>Melaksanakan tugas sesuai SOP dan target kerja</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kecepatan Pelayanan</td> <td>Waktu penyelesaian layanan sesuai standar</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Ketepatan Layanan</td> <td>Ketepatan hasil dan informasi kepada masyarakat</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Keramahan dan Etika</td> <td>Sopan santun, empati, dan komunikasi positif</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Penampilan dan Sikap</td> <td>Berpakaian rapi, berperilaku profesional</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Inisiatif dan Kerjasama</td> <td>Partisipasi dalam tim dan kemampuan memecahkan masalah</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Kepuasan Masyarakat</td> <td>Berdasarkan survei atau umpan balik pengguna layanan</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1360 915 1865 1049"> <thead> <tr> <th>Aspek yang Perlu Ditingkatkan</th> <th>Rencana Tindak Lanjut / Pembinaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1360 1162 1865 1260"> <thead> <tr> <th>Evaluator / Atasan Langsung</th> <th>Petugas yang Dievaluasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">TTD</td> <td style="text-align: center;">TTD</td> </tr> </tbody> </table>	No	Aspek Penilaian	Indikator	Nilai (1-5)	Keterangan	1	Disiplin	Kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap aturan kerja			2	Tanggung Jawab	Melaksanakan tugas sesuai SOP dan target kerja			3	Kecepatan Pelayanan	Waktu penyelesaian layanan sesuai standar			4	Ketepatan Layanan	Ketepatan hasil dan informasi kepada masyarakat			5	Keramahan dan Etika	Sopan santun, empati, dan komunikasi positif			6	Penampilan dan Sikap	Berpakaian rapi, berperilaku profesional			7	Inisiatif dan Kerjasama	Partisipasi dalam tim dan kemampuan memecahkan masalah			8	Kepuasan Masyarakat	Berdasarkan survei atau umpan balik pengguna layanan			Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut / Pembinaan			Evaluator / Atasan Langsung	Petugas yang Dievaluasi	TTD	TTD	<ul style="list-style-type: none"> Minimnya Data dan Umpan Balik dari Masyarakat Tidak semua masyarakat memberikan umpan balik terhadap layanan yang diterima, sehingga informasi mengenai kepuasan publik seringkali tidak lengkap. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi Informasi Proses monitoring masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem digital, menyebabkan
No	Aspek Penilaian	Indikator	Nilai (1-5)	Keterangan																																																						
1	Disiplin	Kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap aturan kerja																																																								
2	Tanggung Jawab	Melaksanakan tugas sesuai SOP dan target kerja																																																								
3	Kecepatan Pelayanan	Waktu penyelesaian layanan sesuai standar																																																								
4	Ketepatan Layanan	Ketepatan hasil dan informasi kepada masyarakat																																																								
5	Keramahan dan Etika	Sopan santun, empati, dan komunikasi positif																																																								
6	Penampilan dan Sikap	Berpakaian rapi, berperilaku profesional																																																								
7	Inisiatif dan Kerjasama	Partisipasi dalam tim dan kemampuan memecahkan masalah																																																								
8	Kepuasan Masyarakat	Berdasarkan survei atau umpan balik pengguna layanan																																																								
Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut / Pembinaan																																																									
Evaluator / Atasan Langsung	Petugas yang Dievaluasi																																																									
TTD	TTD																																																									

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					<p>keterlambatan dalam pengolahan dan pelaporan hasil evaluasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tindak Lanjut yang Belum Optimal serta Rekomendasi hasil evaluasi belum sepenuhnya ditindaklanjuti dengan pembinaan, pelatihan, atau penghargaan, sehingga perbaikan kinerja berjalan lambat.
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi SOP terkait penanganan pengaduan berbasis <i>simplicity, clarity,</i> 	Sudah	Evaluasi SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) terkait penanganan pengaduan adalah proses penting untuk memastikan bahwa prosedur yang ada efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan saat ini.	<p>Link dokumen Evaluasi SOP, ada beberapa perbaikan terutama dalam perbaikan respon time pelayanan.</p> <p>https://drive.google.com/drive/u/9/folders/17yMmXGHppzYtlfoxcGXzr3sueHi5AdEY</p>	Evaluasi SOP memerlukan koordinasi antara berbagai bidang, dan dalam penerapannya membutuhkan waktu untuk

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan																																																																																																								
	dan <i>certainty</i> (sederhana, jelas, dan pasti)			<p style="text-align: center;">Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="5">Pelaksanaan</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Ket.</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasat</th> <th>Kabid Tibum/SDA/Gakda</th> <th>Kasi beserta anggota di bidang terkait</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Menyampaikan pengaduan melalui: a) Telepon b) Surat c) Call center Sistem Informasi Pengaduan dan Pelayanan Tanggap Satpol PP (SISAPTA POL PP) d) Email e) Website f) Secara Langsung g) Melalui situs Lapor.go.id h) Melalui media sosial Satpol PP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Laporan Pengaduan</td> <td>5 Menit</td> <td>Pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Menerima pengaduan b) Mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan c) Mencatat Lokasi kejadian d) Meregistrasi pengaduan e) Menyampaikan kepada Kasat pol pp</td> <td></td> <td></td> <td>Tidak</td> <td></td> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Surat • Call center Sistem Informasi Pengaduan dan Pelayanan Tanggap Satpol PP (SISAPTA POL PP) • Email • Website • Secara Langsung • Melalui situs Lapor.go.id • Melalui media sosial Satpol PP </td> <td>5 menit</td> <td>Laporan pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Memberikan perintah untuk menindaklanjuti sesuai kasus pengaduan.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Laporan pengaduan</td> <td>15 menit</td> <td>Disponisi</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="5">Pelaksanaan</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Ket.</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasat</th> <th>Kabid Tibum/SDA/Gakda</th> <th>Kasi beserta anggota di bidang terkait</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.</td> <td>a) Mencermati materi permasalahan; b) Mengurahkan kasat untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan; c) Mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Disponisi</td> <td>1 Jam</td> <td>Penanganan permasalahan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>a) Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/atau pihak terkait; b) Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan/atau pihak-pihak terkait untuk diminta keterangan; c) Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan; d) Menyampaikan laporan setiap perkembangan penanganan kepada kabid; e) Membuat evidence/bukti penyelesaian pengaduan; f) Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kabid</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Berkas bahan Penanganan permasalahan</td> <td>3 hari (Situasional berdasarkan tingkat kesulitan kasus yang dilaporkan)</td> <td>Draft Laporan penyelesaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan, apabila telah sesuai maka akan diparaf dan dilaporkan kepada Kasat jika belum sesuai dikembalikan kembali untuk diperbaiki</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Laporan hasil penanganan pengaduan</td> <td>1 hari</td> <td>Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah diparaf</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			Ket.	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasat	Kabid Tibum/SDA/Gakda	Kasi beserta anggota di bidang terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	1.	Menyampaikan pengaduan melalui: a) Telepon b) Surat c) Call center Sistem Informasi Pengaduan dan Pelayanan Tanggap Satpol PP (SISAPTA POL PP) d) Email e) Website f) Secara Langsung g) Melalui situs Lapor.go.id h) Melalui media sosial Satpol PP						Laporan Pengaduan	5 Menit	Pengaduan		2.	Menerima pengaduan b) Mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan c) Mencatat Lokasi kejadian d) Meregistrasi pengaduan e) Menyampaikan kepada Kasat pol pp			Tidak			<ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Surat • Call center Sistem Informasi Pengaduan dan Pelayanan Tanggap Satpol PP (SISAPTA POL PP) • Email • Website • Secara Langsung • Melalui situs Lapor.go.id • Melalui media sosial Satpol PP 	5 menit	Laporan pengaduan		3.	Memberikan perintah untuk menindaklanjuti sesuai kasus pengaduan.						Laporan pengaduan	15 menit	Disponisi		No.	Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			Ket.	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasat	Kabid Tibum/SDA/Gakda	Kasi beserta anggota di bidang terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	4.	a) Mencermati materi permasalahan; b) Mengurahkan kasat untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan; c) Mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang.						Disponisi	1 Jam	Penanganan permasalahan		5.	a) Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/atau pihak terkait; b) Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan/atau pihak-pihak terkait untuk diminta keterangan; c) Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan; d) Menyampaikan laporan setiap perkembangan penanganan kepada kabid; e) Membuat evidence/bukti penyelesaian pengaduan; f) Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kabid						Berkas bahan Penanganan permasalahan	3 hari (Situasional berdasarkan tingkat kesulitan kasus yang dilaporkan)	Draft Laporan penyelesaian		6.	Menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan, apabila telah sesuai maka akan diparaf dan dilaporkan kepada Kasat jika belum sesuai dikembalikan kembali untuk diperbaiki						Laporan hasil penanganan pengaduan	1 hari	Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah diparaf		beradaptasi dengan SOP baru.
No.	Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			Ket.																																																																																																			
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasat	Kabid Tibum/SDA/Gakda	Kasi beserta anggota di bidang terkait	Kelengkapan	Waktu	Output																																																																																																				
1.	Menyampaikan pengaduan melalui: a) Telepon b) Surat c) Call center Sistem Informasi Pengaduan dan Pelayanan Tanggap Satpol PP (SISAPTA POL PP) d) Email e) Website f) Secara Langsung g) Melalui situs Lapor.go.id h) Melalui media sosial Satpol PP						Laporan Pengaduan	5 Menit	Pengaduan																																																																																																				
2.	Menerima pengaduan b) Mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan c) Mencatat Lokasi kejadian d) Meregistrasi pengaduan e) Menyampaikan kepada Kasat pol pp			Tidak			<ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Surat • Call center Sistem Informasi Pengaduan dan Pelayanan Tanggap Satpol PP (SISAPTA POL PP) • Email • Website • Secara Langsung • Melalui situs Lapor.go.id • Melalui media sosial Satpol PP 	5 menit	Laporan pengaduan																																																																																																				
3.	Memberikan perintah untuk menindaklanjuti sesuai kasus pengaduan.						Laporan pengaduan	15 menit	Disponisi																																																																																																				
No.	Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			Ket.																																																																																																			
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasat	Kabid Tibum/SDA/Gakda	Kasi beserta anggota di bidang terkait	Kelengkapan	Waktu	Output																																																																																																				
4.	a) Mencermati materi permasalahan; b) Mengurahkan kasat untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan; c) Mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang.						Disponisi	1 Jam	Penanganan permasalahan																																																																																																				
5.	a) Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/atau pihak terkait; b) Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan/atau pihak-pihak terkait untuk diminta keterangan; c) Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan; d) Menyampaikan laporan setiap perkembangan penanganan kepada kabid; e) Membuat evidence/bukti penyelesaian pengaduan; f) Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kabid						Berkas bahan Penanganan permasalahan	3 hari (Situasional berdasarkan tingkat kesulitan kasus yang dilaporkan)	Draft Laporan penyelesaian																																																																																																				
6.	Menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan, apabila telah sesuai maka akan diparaf dan dilaporkan kepada Kasat jika belum sesuai dikembalikan kembali untuk diperbaiki						Laporan hasil penanganan pengaduan	1 hari	Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah diparaf																																																																																																				

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan																																																														
				 <table border="1" data-bbox="1257 418 2139 669"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="4">Pelaksanaan</th> <th rowspan="2">Kasi beserta anggota di bidang terkait</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Ket.</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasat</th> <th>Kabid Tibum/SDA/Gakda</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.</td> <td>Menandatangani laporan hasil penyelesaian pengaduan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah diparaf</td> <td>5 Menit</td> <td>Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah ditandatangani</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Menginformasikan status penyelesaian pengaduan kepada pelapor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah ditandatangani</td> <td>1 hari</td> <td>Informasi lisan/tertulis</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Menetima pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Informasi lisan/tertulis</td> <td>15 Menit</td> <td>Hasil penyelesaian pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Laporan hasil penyelesaian pengaduan diserahkan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Dokumen hasil penyelesaian pengaduan</td> <td>5 Menit</td> <td>Arsip</td> <td>SiP Pengarsipan Dokumen</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Kegiatan	Pelaksanaan				Kasi beserta anggota di bidang terkait	Mutu Baku			Ket.	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasat	Kabid Tibum/SDA/Gakda	Kelengkapan	Waktu	Output	7.	Menandatangani laporan hasil penyelesaian pengaduan						Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah diparaf	5 Menit	Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah ditandatangani		8.	Menginformasikan status penyelesaian pengaduan kepada pelapor						Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah ditandatangani	1 hari	Informasi lisan/tertulis		9.	Menetima pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan						Informasi lisan/tertulis	15 Menit	Hasil penyelesaian pengaduan		10.	Laporan hasil penyelesaian pengaduan diserahkan						Dokumen hasil penyelesaian pengaduan	5 Menit	Arsip	SiP Pengarsipan Dokumen	
No.	Kegiatan	Pelaksanaan					Kasi beserta anggota di bidang terkait	Mutu Baku				Ket.																																																							
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasat	Kabid Tibum/SDA/Gakda	Kelengkapan		Waktu	Output																																																										
7.	Menandatangani laporan hasil penyelesaian pengaduan						Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah diparaf	5 Menit	Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah ditandatangani																																																										
8.	Menginformasikan status penyelesaian pengaduan kepada pelapor						Laporan hasil penanganan pengaduan yang telah ditandatangani	1 hari	Informasi lisan/tertulis																																																										
9.	Menetima pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan						Informasi lisan/tertulis	15 Menit	Hasil penyelesaian pengaduan																																																										
10.	Laporan hasil penyelesaian pengaduan diserahkan						Dokumen hasil penyelesaian pengaduan	5 Menit	Arsip	SiP Pengarsipan Dokumen																																																									
<ul style="list-style-type: none"> Memaksimalkan sosialisasi kanal pengaduan: kotak saran, WhatsApp layanan, email, medsos, dsb. 	Sudah	Sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan publik, dilakukan tindak lanjut berupa pemaksimalan sosialisasi berbagai kanal pengaduan yang telah tersedia. Kegiatan ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah, cepat, dan nyaman dalam menyampaikan saran, kritik, maupun keluhan terhadap pelayanan yang diterima.		<ul style="list-style-type: none"> Kurangnya Kesadaran Masyarakat untuk Menggunakan Kanal Pengaduan Sebagian masyarakat belum terbiasa atau enggan menyampaikan pengaduan karena merasa tidak yakin 																																																															

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				 <p data-bbox="1747 565 2002 589">Link Saran dan Masukan:</p> <p data-bbox="1599 610 2112 634">http://bit.ly/Saran_dan_Masukan_polppkabsik_2022</p>	<p data-bbox="2198 394 2403 451">aduanya akan ditindaklanjuti.</p> <ul data-bbox="2153 464 2403 1385" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="2153 464 2403 922">• Keterbatasan Sosialisasi dan Publikasi Informasi mengenai kanal pengaduan belum tersebar luas, terutama di wilayah atau kelompok masyarakat yang kurang mengakses media digital. <li data-bbox="2153 930 2403 1385">• Pengelolaan Multi-Kanal yang Belum Terpadu Pengaduan yang masuk dari berbagai kanal (WhatsApp, email, media sosial, kotak saran) belum terintegrasi dalam satu sistem,

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan																									
					sehingga menyulitkan proses rekapitulasi dan tindak lanjut.																									
<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan evaluasi bulanan terhadap jumlah pengaduan yang masuk dan tingkat penyelesaiannya 	Sudah	Sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, dilakukan tindak lanjut berupa evaluasi bulanan terhadap jumlah pengaduan yang masuk serta tingkat penyelesaiannya. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan setiap pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal dapat ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas sesuai prosedur.	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO</th> <th rowspan="2">NAMA PELAPOR/DIBARANG (PROVINSI/DAERAH, DESA/KAB. DAU)</th> <th rowspan="2">NO HANDPHONE</th> <th rowspan="2">PENGADUAN</th> <th rowspan="2">WALAYATAN</th> <th rowspan="2">TEL. MASUK LAPORAN</th> <th rowspan="2">DITERIMA TERGASAL</th> <th rowspan="2">DIBARANG TERGASAL</th> <th rowspan="2">KABUPATEN LAPORAN</th> <th colspan="2">PROSES</th> <th rowspan="2">DOKUMENTASI</th> </tr> <tr> <th>SELESAI</th> <th>BELUM SELESAI (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>UPK Chakra Bhana</td> <td>08224898679</td> <td>Diduga bahwa kedua perusahaan tersebut belum melengkapi legalitas dalam menjalankan usahanya PT. Setya Mitra Kuliner, PT Sheza Mitra Amanah, Gudang Raski Bumbu Lazetto</td> <td>Secara langsung ke Kantor</td> <td>03/05/2024</td> <td>03/05/2024</td> <td>13/05/2024</td> <td>Kabupaten Tasikmalaya</td> <td>SELESAI</td> <td></td> <td>  </td> </tr> </tbody> </table>	NO	NAMA PELAPOR/DIBARANG (PROVINSI/DAERAH, DESA/KAB. DAU)	NO HANDPHONE	PENGADUAN	WALAYATAN	TEL. MASUK LAPORAN	DITERIMA TERGASAL	DIBARANG TERGASAL	KABUPATEN LAPORAN	PROSES		DOKUMENTASI	SELESAI	BELUM SELESAI (%)	4	UPK Chakra Bhana	08224898679	Diduga bahwa kedua perusahaan tersebut belum melengkapi legalitas dalam menjalankan usahanya PT. Setya Mitra Kuliner, PT Sheza Mitra Amanah, Gudang Raski Bumbu Lazetto	Secara langsung ke Kantor	03/05/2024	03/05/2024	13/05/2024	Kabupaten Tasikmalaya	SELESAI			<ul style="list-style-type: none"> Keterbatasan Data dan Dokumentasi Pengaduan Beberapa pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik atau masuk melalui kanal yang tidak resmi, sehingga menyulitkan proses rekapitulasi dan analisis bulanan. Rendahnya Konsistensi Pelaporan dari Unit Kerja Tidak semua
NO	NAMA PELAPOR/DIBARANG (PROVINSI/DAERAH, DESA/KAB. DAU)	NO HANDPHONE	PENGADUAN										WALAYATAN	TEL. MASUK LAPORAN		DITERIMA TERGASAL	DIBARANG TERGASAL	KABUPATEN LAPORAN	PROSES		DOKUMENTASI									
				SELESAI	BELUM SELESAI (%)																									
4	UPK Chakra Bhana	08224898679	Diduga bahwa kedua perusahaan tersebut belum melengkapi legalitas dalam menjalankan usahanya PT. Setya Mitra Kuliner, PT Sheza Mitra Amanah, Gudang Raski Bumbu Lazetto	Secara langsung ke Kantor	03/05/2024	03/05/2024	13/05/2024	Kabupaten Tasikmalaya	SELESAI																					

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					unit atau bidang menyampaikan laporan pengaduan secara tepat waktu, sehingga menghambat penyusunan laporan evaluasi bulanan secara menyeluruh.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Satuan Polisi Pamong Praja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;
2. 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.	Meningkatkan efektivitas sosialisasi dengan memperluas media publikasi, seperti menambah penyebaran informasi melalui website resmi, media sosial interaktif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi Website Resmi Instansi Memperbarui secara rutin konten pada website resmi, termasuk pengumuman, persyaratan, prosedur pelayanan, dan kanal pengaduan. 2. Menyediakan fitur interaktif seperti formulir umpan balik atau chat layanan untuk mempermudah komunikasi dua arah dengan masyarakat. 3. Pemanfaatan Media Sosial secara Aktif dan Terarah Mengelola akun resmi instansi di platform populer (Facebook, Instagram, X/Twitter, TikTok) sebagai sarana publikasi informasi, edukasi layanan, dan klarifikasi isu publik. 	3 Hari	Subbagian Umum dan Kepegawaian	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya
2.	Peningkatan kapasitas dan pembinaan etika kerja melalui pemberian pengarahan pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penguatan sikap	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Pengarahan dan Pembinaan Rutin • Menyelenggarakan kegiatan pengarahan bulanan atau triwulanan oleh pimpinan terkait standar pelayanan publik, etika kerja, dan nilai-nilai integritas. • Menekankan pentingnya disiplin, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan kepada Masyarakat. 	1 Hari	Subbagian Umum dan Kepegawaian	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
	profesionalisme petugas.	<ul style="list-style-type: none"> • Penguatan Sikap Profesionalisme dan Integritas • Melakukan pembinaan moral dan etika kerja melalui kegiatan internalisasi nilai ASN (BerAKHLAK) dan budaya kerja pelayanan prima. • Memberikan teladan positif melalui peran pimpinan sebagai figur panutan dalam berperilaku profesional. 			
3.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja serta sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Rencana dan Jadwal Evaluasi Berkala • Penetapan Indikator Kinerja dan Sikap Petugas • Pelaksanaan Observasi dan Pengumpulan Data Lapangan • Analisis Hasil Evaluasi dan Identifikasi Permasalahan • Tindak Lanjut dan Pembinaan • Penyusunan Laporan dan Monitoring Hasil Perbaikan • Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Evaluasi 	3 Hari	Subbagian Umum dan Kepegawaian	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya
4.	Evaluasi SOP terkait penanganan pengaduan berbasis <i>simplicity, clarity</i> , dan <i>certainty</i> (sederhana, jelas, dan pasti);	Melakukan evaluasi SOP terkait penanganan pengaduan	1 Hari	Subbagian Umum dan Kepegawaian	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya
5.	Memaksimalkan sosialisasi kanal pengaduan: kotak saran, WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • Pemetaan dan Optimalisasi Kanal Pengaduan yang Ada • Sosialisasi Aktif dan Berkelanjutan • Pemanfaatan Teknologi dan Media Digital 	1 Hari	Subbagian Umum dan Kepegawaian	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
	layanan, email, medsos, dsb.	<ul style="list-style-type: none"> • Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan yang Kompeten • Transparansi dan Pelaporan Tindak Lanjut Pengadua • Monitoring dan Evaluasi Efektivitas Kanal Pengaduan 			
6.	Melaksanakan evaluasi bulanan terhadap jumlah pengaduan yang masuk dan tingkat penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Mekanisme dan Jadwal Evaluasi Bulanan • Rekapitulasi dan Analisis Data Pengaduan • Penilaian Tingkat Penyelesaian Pengaduan • Penyusunan Laporan Evaluasi Bulanan • Tindak Lanjut Hasil Evaluasi • Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Monitoring • Publikasi dan Transparansi Informasi 	3 Hari	Subbagian Umum dan Kepegawaian beserta Bidang Penegakkan Peraturan Daerah	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tasikmalaya

Singaparna, 28 Juli 2025

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Tasikmalaya



NI, A.Ks.
Kepala Utama Muda
NIP. 196909011993031004