



PEMERINTAH KOTA AMBON

Kecamatan Teluk ambon

DESA NEGERI LAMA

Jln. Laksdya Leo Wattimena 97232 Telp:0812-8856-0630

RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Desa Negeri Lama

LATAR BELAKANG

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Negeri Lama, diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 99% (kategori sangat puas). Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disusunlah Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

TUJUAN

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini bertujuan untuk:

1. Menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat dengan langkah nyata.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Negeri Lama.
3. Mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi dan transparansi.
4. Menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.

RENCANA TINDAK LANJUT

No	Bidang/Aspek	Rencana Tindak Lanjut
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Meningkatkan fasilitas ruang tunggu, toilet, kebersihan, dan kenyamanan kantor desa.
2	Transparansi dan Partisipasi Masyarakat	Meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui papan informasi dan media sosial desa.
3	Pelayanan Berbasis	Membuat dan mengimplementasikan aplikasi

	Teknologi	pelayanan online serta sistem pengaduan digital.
4	Mekanisme Pengaduan Masyarakat	Menyediakan kotak saran, hotline pengaduan, serta memastikan setiap aduan ditindaklanjuti dalam 3 hari kerja.
5	Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa	Melaksanakan pelatihan pelayanan publik, komunikasi, dan penggunaan teknologi informasi bagi perangkat desa.
6	Keamanan dan Ketertiban	Memasang CCTV di titik strategis desa untuk pemantauan keamanan dan pencegahan gangguan ketertiban.

EVALUASI DAN MONITORING

Pelaksanaan RTL ini akan dimonitoring secara berkala oleh Kepala Desa bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Evaluasi dilakukan setiap triwulan untuk menilai kemajuan, hambatan, dan efektivitas tindak lanjut yang telah dilaksanakan. Hasil evaluasi akan menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

PENUTUP

Dengan adanya Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini, diharapkan Pemerintah Desa Negeri Lama dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komitmen bersama antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik.

NEGERI LAMA, 7 NOPEMBER 2025

