

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN IV**



**KECAMATAN JEBRES**  
**KOTA SURAKARTA**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

|                 |    |
|-----------------|----|
| DAFTAR ISI..... | 2  |
| BAB I.....      | 3  |
| BAB II.....     | 5  |
| BAB III.....    | 8  |
| BAB IV.....     | 13 |
| BAB V.....      | 17 |
| LAMPIRAN.....   | 18 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 mengamalkan 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 Kecamatan Jebres Kota Surakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

### **B. 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.

### **C. 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 administrasi/jasa/barang yang telah diberikan oleh Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

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

#### A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

#### B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) 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 Kecamatan Jebres Kota Surakarta 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).

**C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

**D. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                | Waktu Pelaksanaan               |
|-----|-------------------------|---------------------------------|
| 1   | Perencanaan / Persiapan | 11 s.d 15 Oktober 2024          |
| 2   | Pengumpulan Data        | 15 Oktober s.d 13 Desember 2024 |
| 3   | Pengolahan Data         | 14 s.d 15 Desember 2024         |
| 4   | Analisis                | 16 s.d 19 Desember 2024         |
| 5   | Penyajian / Pelaporan   | 20 Desember 2024                |
| 6   | Publikasi SKM           | 20 s.d 24 Desember 2024         |

**E. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

| 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        |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 483 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                 | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Pendidikan    | SMA/ sederajat                                                                            | 232    | 48.03%     |
| 2  | Pendidikan    | SMK/ sederajat                                                                            | 82     | 16.98%     |
| 3  | Pendidikan    | S1                                                                                        | 63     | 13.04%     |
| 4  | Pendidikan    | SMP/ sederajat                                                                            | 49     | 10.14%     |
| 5  | Pendidikan    | D3                                                                                        | 27     | 5.59%      |
| 6  | Pendidikan    | SD/ sederajat                                                                             | 24     | 4.97%      |
| 7  | Pendidikan    | D1                                                                                        | 3      | 0.62%      |
| 8  | Pendidikan    | Tidak bersekolah                                                                          | 2      | 0.41%      |
| 9  | Pendidikan    | S2                                                                                        | 1      | 0.21%      |
| 10 | Pekerjaan     | Swasta                                                                                    | 269    | 55.69%     |
| 11 | Pekerjaan     | Lainnya                                                                                   | 138    | 28.57%     |
| 12 | Pekerjaan     | Wirausaha                                                                                 | 70     | 14.49%     |
| 13 | Pekerjaan     | PNS                                                                                       | 5      | 1.04%      |
| 14 | Pekerjaan     | TNI                                                                                       | 1      | 0.21%      |
| 15 | Jenis Kelamin | L                                                                                         | 246    | 50.93%     |
| 16 | Jenis Kelamin | P                                                                                         | 237    | 49.07%     |
| 17 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                            | 47     | 9.73%      |
| 18 | Jenis Layanan | Nikah / Talak / Cerai / Rujuk                                                             | 33     | 6.83%      |
| 19 | Jenis Layanan | E-KTP                                                                                     | 29     | 6%         |
| 20 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                            | 27     | 5.59%      |
| 21 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                            | 23     | 4.76%      |
| 22 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                            | 20     | 4.14%      |
| 23 | Jenis Layanan | Kartu Keluarga / Pindah Datang                                                            | 19     | 3.93%      |
| 24 | Jenis Layanan | PELAYANAN<br>PENGURUSAN SURAT<br>KETERANGAN /<br>PERNYATAAN /<br>PENGANTAR ( Ahli waris / | 17     | 3.52%      |

|    |               |                                                                                                           |    |       |
|----|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
|    |               | SKDU / SKD / SKU / SKTM /<br>Lain2 )                                                                      |    |       |
| 25 | Jenis Layanan | Pengantar Kartu Keluarga /<br>KTP                                                                         | 14 | 2.9%  |
| 26 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                                            | 13 | 2.69% |
| 27 | Jenis Layanan | PELAYANAN<br>KEPENDUDUKAN ( KK,<br>KTP, PENGATAR<br>KELURAHAN, PINDAH<br>DATANG, KEMATIAN ,<br>KELAHIRAN) | 11 | 2.28% |
| 28 | Jenis Layanan | Pelayanan umum                                                                                            | 10 | 2.07% |
| 29 | Jenis Layanan | PELAYANAN PEMBUATAN<br>KIS                                                                                | 10 | 2.07% |
| 30 | Jenis Layanan | Surat Pengantar / Keterangan /<br>Legalisasi Umum/SKW                                                     | 9  | 1.86% |
| 31 | Jenis Layanan | Permohonan KK                                                                                             | 9  | 1.86% |
| 32 | Jenis Layanan | PELAYANAN AHLI WARIS<br>( SKW TANAH, SKW<br>TASPEN, SKW ASABRI )                                          | 9  | 1.86% |
| 33 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                                            | 8  | 1.66% |
| 34 | Jenis Layanan | Fasilitasi Magang / Praktik<br>Kerja Industri (Prakerin)                                                  | 7  | 1.45% |
| 35 | Jenis Layanan | Pendampingan Perpindahan<br>Warga Online                                                                  | 7  | 1.45% |
| 36 | Jenis Layanan | PELAYANAN<br>ADMINISTRASI<br>KEPENDUDUKAN<br>(KTP/KK/KIA)                                                 | 7  | 1.45% |
| 37 | Jenis Layanan | Surat keterangan/pengantar                                                                                | 7  | 1.45% |
| 38 | Jenis Layanan | Surat Keterangan Domisili<br>Usaha                                                                        | 7  | 1.45% |
| 39 | Jenis Layanan | Surat Keterangan Usaha                                                                                    | 6  | 1.24% |
| 40 | Jenis Layanan | Surat Keterangan/Pengantar                                                                                | 6  | 1.24% |
| 41 | Jenis Layanan | pengajuan nikah/cerai                                                                                     | 6  | 1.24% |
| 42 | Jenis Layanan | Pelayanan Umum                                                                                            | 5  | 1.04% |

|    |               |                                                                         |   |       |
|----|---------------|-------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| 43 | Jenis Layanan | Pendampingan Kartu Keluarga Online                                      | 5 | 1.04% |
| 44 | Jenis Layanan | Pengajuan KTP Baru                                                      | 4 | 0.83% |
| 45 | Jenis Layanan | PELAYANAN KEPENDUDUKAN                                                  | 4 | 0.83% |
| 46 | Jenis Layanan | Fasilitasi Penelitian                                                   | 4 | 0.83% |
| 47 | Jenis Layanan | Mengurus Surat Keterangan                                               | 4 | 0.83% |
| 48 | Jenis Layanan | Permohonan KIS                                                          | 3 | 0.62% |
| 49 | Jenis Layanan | Surat Keterangan Waris                                                  | 3 | 0.62% |
| 50 | Jenis Layanan | pengajuan KK/KTP                                                        | 3 | 0.62% |
| 51 | Jenis Layanan | KIA                                                                     | 3 | 0.62% |
| 52 | Jenis Layanan | Domisili Usaha                                                          | 3 | 0.62% |
| 53 | Jenis Layanan | Pengantar Surat Kehilangan KTP                                          | 3 | 0.62% |
| 54 | Jenis Layanan | Permasyarakatan                                                         | 3 | 0.62% |
| 55 | Jenis Layanan | Permohonan KTP                                                          | 3 | 0.62% |
| 56 | Jenis Layanan | Sapu kuwat                                                              | 3 | 0.62% |
| 57 | Jenis Layanan | Rekomendasi Talag/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk                     | 3 | 0.62% |
| 58 | Jenis Layanan | Surat Keterangan untuk persyaratan pengajuan Rumah Susun atau Perumahan | 2 | 0.41% |
| 59 | Jenis Layanan | Surat Keterangan Waris                                                  | 2 | 0.41% |
| 60 | Jenis Layanan | Surat Kematian                                                          | 2 | 0.41% |
| 61 | Jenis Layanan | Permohonan KIA                                                          | 2 | 0.41% |
| 62 | Jenis Layanan | Pengajuan pindah                                                        | 2 | 0.41% |
| 63 | Jenis Layanan | Pengantar Kesehatan                                                     | 2 | 0.41% |
| 64 | Jenis Layanan | Pengantar Kependudukan                                                  | 2 | 0.41% |
| 65 | Jenis Layanan | NTCR                                                                    | 2 | 0.41% |
| 66 | Jenis Layanan | besuk kiamat                                                            | 2 | 0.41% |
| 67 | Jenis Layanan | MUTASI KEPENDUDUKAN ( Pindah Keluar / Masuk )                           | 2 | 0.41% |
| 68 | Jenis Layanan | Pengantar KIA                                                           | 2 | 0.41% |
| 69 | Jenis Layanan | Pendampingan Akte Kelahiran Online                                      | 2 | 0.41% |
| 70 | Jenis Layanan | Mengurus KTP/KK                                                         | 2 | 0.41% |
| 71 | Jenis Layanan | Surat Pengajuan KK                                                      | 2 | 0.41% |

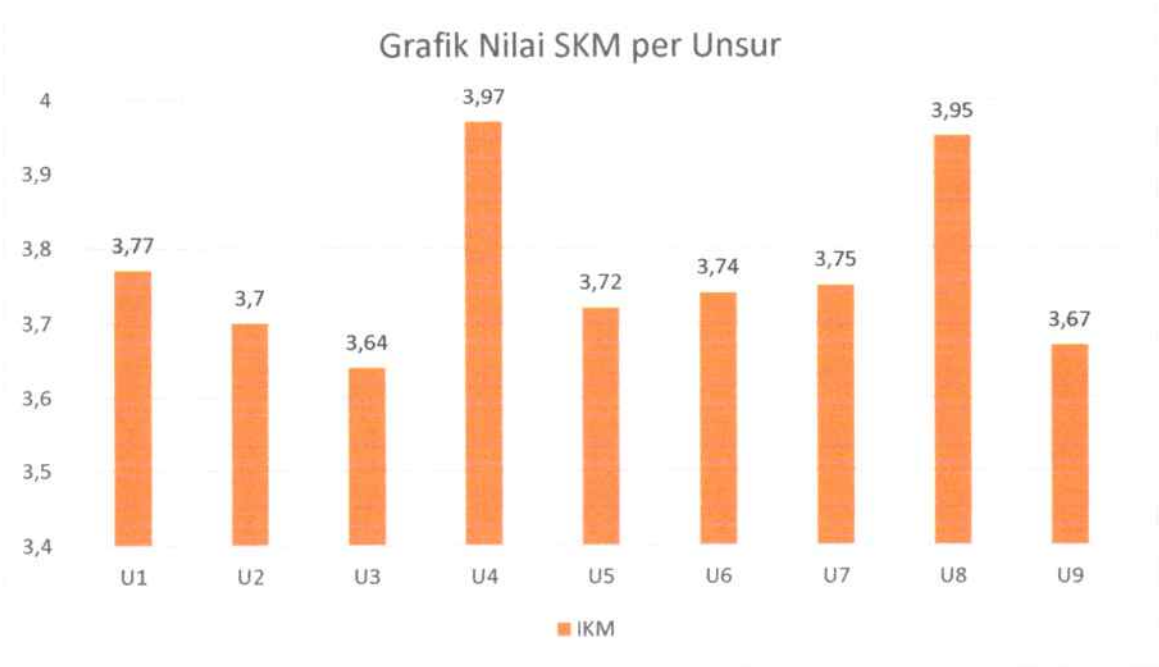
|    |               |                                                                            |   |       |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| 72 | Jenis Layanan | pengajuan akta kematian                                                    | 2 | 0.41% |
| 73 | Jenis Layanan | pengalihan BPJS ke KIS                                                     | 2 | 0.41% |
| 74 | Jenis Layanan | PELAYANAN<br>PERMOHONAN<br>PERNIKAHAN ( NTCR )                             | 2 | 0.41% |
| 75 | Jenis Layanan | Pendampingan Akte Kematian<br>Online                                       | 2 | 0.41% |
| 76 | Jenis Layanan | Surat Pengajuan Warga<br>Miskin/ Gakin                                     | 2 | 0.41% |
| 77 | Jenis Layanan | Permohonan Surat Keterangan<br>Usaha                                       | 2 | 0.41% |
| 78 | Jenis Layanan | Surat Kelahiran                                                            | 2 | 0.41% |
| 79 | Jenis Layanan | PELAYANAN FASILITASI<br>BANTUAN MASYARAKAT<br>( Gakin / Kis / Pkh / Bpjs ) | 2 | 0.41% |
| 80 | Jenis Layanan | Pernyataan Ahli Waris                                                      | 1 | 0.21% |
| 81 | Jenis Layanan | AKTA LAHIR ANAK<br>(SAPUKUWAT)                                             | 1 | 0.21% |
| 82 | Jenis Layanan | Pengantar Pindah Agama                                                     | 1 | 0.21% |
| 83 | Jenis Layanan | mengurus Proses Nikah                                                      | 1 | 0.21% |
| 84 | Jenis Layanan | Suket Usaha untuk kredit<br>BANK/ KPR                                      | 1 | 0.21% |
| 85 | Jenis Layanan | PENGAJUAN/PERALIHAN<br>KIS                                                 | 1 | 0.21% |
| 86 | Jenis Layanan | Pindah Keluar                                                              | 1 | 0.21% |
| 87 | Jenis Layanan | Mengurus Kependudukan                                                      | 1 | 0.21% |
| 88 | Jenis Layanan | Mohon Tanda Tangan Lurah<br>Tegalharjo                                     | 1 | 0.21% |
| 89 | Jenis Layanan | SuKet Keringanan Biaya<br>Sekolah                                          | 1 | 0.21% |
| 90 | Jenis Layanan | Pindah Datang                                                              | 1 | 0.21% |
| 91 | Jenis Layanan | KONSULTASI<br>PERSYARATAN                                                  | 1 | 0.21% |
| 92 | Jenis Layanan | Pengantar Umum                                                             | 1 | 0.21% |
| 93 | Jenis Layanan | SuKet Kehilangan                                                           | 1 | 0.21% |
| 94 | Jenis Layanan | Mengurus KK Baru                                                           | 1 | 0.21% |
| 95 | Jenis Layanan | Pecah KK                                                                   | 1 | 0.21% |

|    |               |                               |   |       |
|----|---------------|-------------------------------|---|-------|
| 96 | Jenis Layanan | Mengurus KIA                  | 1 | 0.21% |
| 97 | Jenis Layanan | Pengajuan gakin/cek SK gakin  | 1 | 0.21% |
| 98 | Jenis Layanan | Surat Pengantar untuk Menikah | 1 | 0.21% |
| 99 | Jenis Layanan | Permohonan SKCK               | 1 | 0.21% |

**B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

|                         |                     |     |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------|---------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| Nilai Unsur Pelayanan   |                     |     |      |      |      |      |      |      |      |
|                         | U1                  | U2  | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3.77                | 3.7 | 3.64 | 3.97 | 3.72 | 3.74 | 3.75 | 3.95 | 3.67 |
| <b>Kategori</b>         | A                   | A   | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 94.22 (Sangat Baik) |     |      |      |      |      |      |      |      |



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Biaya / tarif semua jenis layanan di Kecamatan dan Kelurahan adalah GRATIS dan telah dipublikasi pada berbagai media baik off line ( Buku Menu Layanan, Penjelasan / informasi dari Petugas FO Kecamatan / Kelurahan ) media Onnline ( Web site Kecamatan dan kelurahan, Anjungan Informasi, SIPPN , Ig Kecamatan )
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Kanal aduan, Saran dan masukan Kelurahan dan Kecamatan telah dipublikasi baik secara off line ( Buku Menu layanan , MMT / Banner, kotak saran ) , Media Online melalui ( anjungan Informasi, IG , website ) Penanganan , pengaduan ditindaklanjuti secara cepat sesuai dengan SOP
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Persyaratan pada semua jenis layanan di Kecamatan dan Kelurahan telah dipublikasi pada berbagai media baik off line ( Buku Menu Layanan, Penjelasan / informasi dari Petugas FO Kecamatan / Kelurahan ) media Onnline ( Web site Kecamatan dan kelurahan, Anjungan Informasi, SIPPN , Ig Kecamatan )

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A  
Dengan kelemahan Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melihat /membaca informasi persyaratan yang telah dipublikasi pada berbagai media baik offline maupun online. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Publikasi waktu penyelesaian dibuat sejelas mungkin di berbagai media baik off line maupun online. Petugas FO kecamatan / Kelurahan lebih informatif untuk memberikan informasi waktu penyelesaian semua jenis layanan pada pengguna layanan. sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik menanyakan waktu selesainya.
2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A  
Dengan kelemahan Ruang pelayanan publik Kecamatan Jebres kurang nyaman karena kurang dingin sehingga membuat tidak nyaman pengguna layanan dan

direkomendasikan dengan perbaikan berupa Meningkatkan kenyamanan Ruang Pelayanan publik dengan menambahkan pendingin ruangan

3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A Dengan kelemahan Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melihat /membaca informasi persyaratan yang telah dipublikasi pada berbagai media baik offline maupun online, dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Publikasi Alur / Sistem , mekanisme , Prosedur dibuat semenarik mungkin dan jelas , sehingga masyarakat lebih mudah untuk membaca infoirmasi tersebut. Petugas FO kecamatan / Kelurahan lebih informatif untuk memberikan informasi alur / prosedur semua jenis layanan pada pengguna layanan.

**B. 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.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 11 Oktober s.d 13 Desember 2024 pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

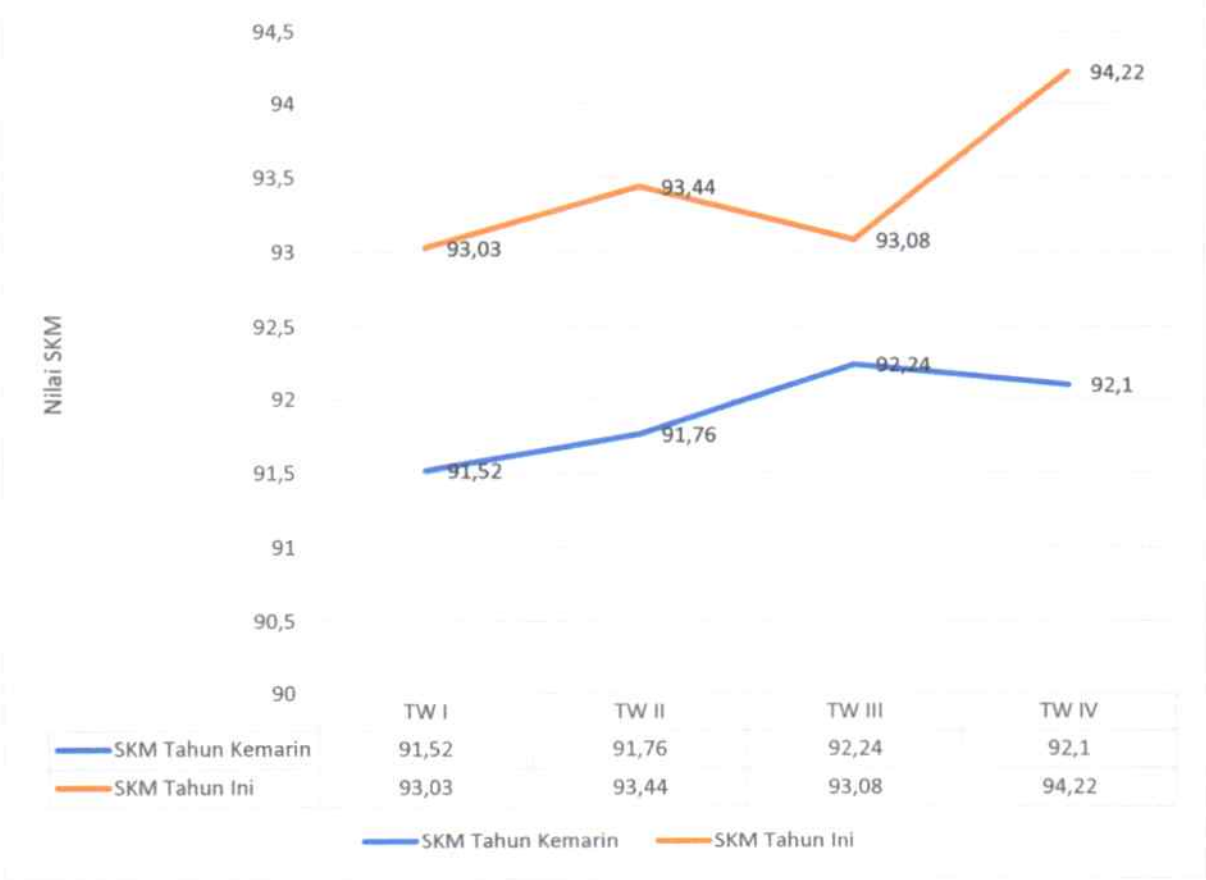
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

| No. | Prioritas Unsur          | Program/Kegiatan                                                                                                                                                                             | Waktu      | Penanggung Jawab       |
|-----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|
| 1   | U3. Waktu penyelesaian   | Mengintensifkan publikasi terhadap Standar Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan di berbagai media baik off line maupun online.<br>Desain Publikasi semua jenis layanan dibuat semenarik mungkin | Triwulan I | Seksi Pelayanan Publik |
| 2   | U9. Sarana dan prasarana | Menyediakan tambahan pendingin ruangan pada Ruang Pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan pemohon                                                                                            | Triwulan I | Seksi Pelayanan publik |

|   |                                    |                                                                                                                                                                                              |            |                        |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|
| 3 | U2. Sistem, mekanisme dan prosedur | Mengintensifkan publikasi terhadap Standar Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan di berbagai media baik off line maupun online.<br>Desain Publikasi semua jenis layanan dibuat semenarik mungkin | Triwulan I | Seksi Pelayanan Publik |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|

C. 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 Kecamatan Jebres Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 Triwulan I hingga tahun 2024 Triwulan IV pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 11 Oktober s.d 13 Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jebres Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.22. Nilai SKM Kecamatan Jebres Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U9 Sarana dan prasarana, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan.

Kota Surakarta, 20 Desember 2024

  
**KAMAT JEBRES**  
**Drs. Samsu Tri Wahyudin, M.Si.**  
Pembina Tingkat I - IV b  
NIP. 19750623 199311 1 001

### 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)

2021 © Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

|                                          | Nilai Unsur Pelayanan |     |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------------------|-----------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|
|                                          | U1                    | U2  | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur                            | 3.77                  | 3.7 | 3.64 | 3.97 | 3.72 | 3.74 | 3.75 | 3.95 | 3.67 |
| Mutu Kinerja                             | A                     | A   | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan | 7                     | 3   | 1    | 9    | 4    | 5    | 6    | 8    | 2    |

|                  |                     |                               |                |                        |                        |
|------------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|------------------------|
| Skor KM Total :  |                     | 94.22                         |                |                        | <div>Sangat Baik</div> |
| Mutu Pelayanan : |                     |                               |                |                        |                        |
| Nilai Persepsi   | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |                        |
| 1                | 1,00 - 2,5996       | 25,00 - 64,99                 | D              | Tidak Baik             |                        |
| 2                | 2,60 - 3,064        | 65,00 - 76,60                 | C              | Kurang Baik            |                        |
| 3                | 3,0644 - 3,532      | 76,61 - 88,30                 | B              | Baik                   |                        |
| 4                | 3,5324 - 4,00       | 88,31 - 100,00                | A              | Sangat Baik            |                        |