

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II



KECAMATAN JEBRES
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
BAB II	6
BAB III	9
BAB IV	15
BAB V	20
LAMPIRAN	21

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 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 Kecamatan Jebres Kota Surakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Surakarta, 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/barang/jasa 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

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	16 s.d 23 April 2025
2	Pengumpulan Data	23 April s.d 23 Juni 2025
3	Pengolahan Data	23 s.d 24 Juni 2025
4	Analisis	25 s.d 30 Juni 2025
5	Penyajian / Pelaporan	01 Juli 2025
6	Publikasi SKM	01 s.d 02 Juli 2025

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 491 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	263	53.56%
2	Pendidikan	SMK/ sederajat	72	14.66%
3	Pendidikan	S1	57	11.61%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	38	7.74%
5	Pendidikan	SD/ sederajat	25	5.09%
6	Pendidikan	D3	25	5.09%
7	Pendidikan	S2	6	1.22%
8	Pendidikan	S3	2	0.41%
9	Pendidikan	Tidak bersekolah	2	0.41%
10	Pendidikan	D1	1	0.2%
11	Pekerjaan	Swasta	266	54.18%
12	Pekerjaan	Lainnya	169	34.42%
13	Pekerjaan	Wirausaha	49	9.98%
14	Pekerjaan	PNS	5	1.02%
15	Pekerjaan	Polri	2	0.41%
16	Jenis Kelamin	P	259	52.75%
17	Jenis Kelamin	L	232	47.25%
18	Jenis Layanan	Legalisasi Rekomendasi Nikah / Talak / Cerai / Rujuk	38	7.74%
19	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	33	6.72%
20	Jenis Layanan	Pengambilan E-KTP	29	5.91%
21	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	20	4.07%

22	Jenis Layanan	Pengambilan Kartu Keluarga / Pindah Datang	20	4.07%
23	Jenis Layanan	Legalisasi Umum	20	4.07%
24	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	16	3.26%
25	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan SKTM	15	3.05%
26	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	14	2.85%
27	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN / PENGANTAR (Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM / Lain2)	13	2.65%
28	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	13	2.65%
29	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	12	2.44%
30	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	12	2.44%
31	Jenis Layanan	Surat keterangan/pengantar	11	2.24%
32	Jenis Layanan	Fasilitasi Pendaftaran Admininduk	11	2.24%
33	Jenis Layanan	Penerbitan Pengantar Nikah Talak Cerai Rujuk	9	1.83%
34	Jenis Layanan	Legalisasi Pengambilan KIA	9	1.83%
35	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	9	1.83%
36	Jenis Layanan	pengajuan KK/KTP	9	1.83%
37	Jenis Layanan	Pelayanan KIS	8	1.63%

38	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	8	1.63%
39	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/SKW	8	1.63%
40	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	7	1.43%
41	Jenis Layanan	Pengajuan pindah	6	1.22%
42	Jenis Layanan	NTCR	6	1.22%
43	Jenis Layanan	Surat Keterangan/Pengantar	6	1.22%
44	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	6	1.22%
45	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	6	1.22%
46	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	6	1.22%
47	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	5	1.02%
48	Jenis Layanan	Surat Pernyataan Penghasilan	5	1.02%
49	Jenis Layanan	pengajuan akta kelahiran	5	1.02%
50	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	4	0.81%
51	Jenis Layanan	Pengajuan KIS/BPJS	4	0.81%
52	Jenis Layanan	Pengantar Umum	4	0.81%
53	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	4	0.81%
54	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	4	0.81%
55	Jenis Layanan	Pindah Datang	4	0.81%
56	Jenis Layanan	Surat Keterangan Usaha	3	0.61%
57	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	3	0.61%
58	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT KEPENDUDUKAN (KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan)	3	0.61%

59	Jenis Layanan	Pengajuan Surat Keterangan Domisili	3	0.61%
60	Jenis Layanan	sapu kuwat	3	0.61%
61	Jenis Layanan	Besok Kiamat	3	0.61%
62	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	3	0.61%
63	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT (Gakin / Kis / Pkh / Bpjs)	3	0.61%
64	Jenis Layanan	AHLI WARIS	2	0.41%
65	Jenis Layanan	Mohon Tanda tangan Lurah	2	0.41%
66	Jenis Layanan	Surat Kematian	2	0.41%
67	Jenis Layanan	NTCR	2	0.41%
68	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	2	0.41%
69	Jenis Layanan	Palayanan Akta Kelahiran	2	0.41%
70	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Warisan	2	0.41%
71	Jenis Layanan	Sapu Kuwat	2	0.41%
72	Jenis Layanan	PELAYANAN KEMATIAN BESUK KIAMAT	2	0.41%
73	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	2	0.41%
74	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Domisili	2	0.41%
75	Jenis Layanan	Pelayanan umum	2	0.41%
76	Jenis Layanan	Ligalisir	1	0.2%
77	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	1	0.2%
78	Jenis Layanan	Besuk Kiamat	1	0.2%
79	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Usaha	1	0.2%

80	Jenis Layanan	Surat Kelahiran	1	0.2%
81	Jenis Layanan	Pengantar Kesehatan	1	0.2%
82	Jenis Layanan	Pelayanan Akta Kematian	1	0.2%
83	Jenis Layanan	Permohonan KIS	1	0.2%
84	Jenis Layanan	Pengajuan SK Gakin	1	0.2%
85	Jenis Layanan	Pengantar KIA	1	0.2%
86	Jenis Layanan	Pengajuan KIS	1	0.2%
87	Jenis Layanan	AKTA LAHIR ANAK (SAPUKUWAT)	1	0.2%
88	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	1	0.2%
89	Jenis Layanan	mengurus Proses Nikah	1	0.2%
90	Jenis Layanan	Pindah Keluar	1	0.2%
91	Jenis Layanan	AKTA KEMATIAN (BESUK KIAMAT)	1	0.2%
92	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN (NTCR)	1	0.2%
93	Jenis Layanan	Mengurus Pengajuan Nikah	1	0.2%
94	Jenis Layanan	Pindah Datang	1	0.2%
95	Jenis Layanan	Pendampingan Kartu Keluarga Online	1	0.2%
96	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	1	0.2%

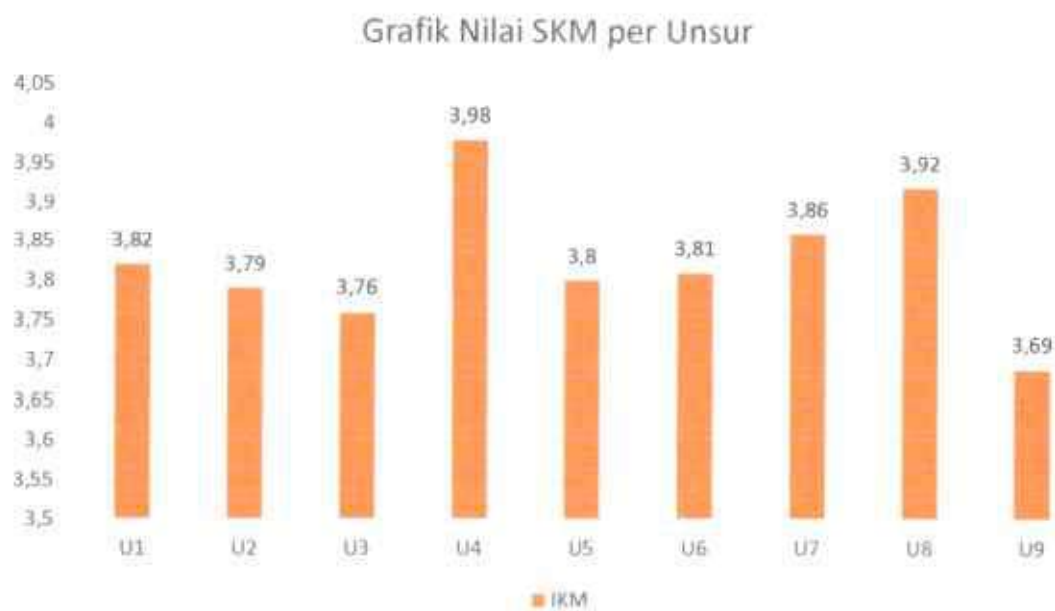
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.82	3.79	3.76	3.98	3.8	3.81	3.86	3.92	3.69

Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit	95.62 (Sangat Baik)								
Layanan									



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 (3.98)
Dengan kekuatan Kecamatan Jebres telah mempublikasikan biaya / tarif untuk mengurus semua jenis layanan adalah GRATIS baik melalui media offline dan online. Petugas front office dan petugas khusus selalu memberikan informasi secara langsung kepada pengguna layanan kalau kepengurusan semua jenis layanan di Kecamatan Jebres adalah GRATIS
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A (3.92)
Dengan kekuatan Semua sarana pengaduan alur penanganan aduan telah dipublikasikan di berbagai media baik Elektronik (anjungan informasi) Media Sosial (ig), Website Kec dan Media off libe (Buku Menu Pelayanan)
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.86)
Dengan kekuatan Pegawai kecamatan jebres setiap apel pagi selalu diberikan pemahaman terkait kewajiban dan larangan ASN yang tertuang pada kode etik ASN dan Core Value ASN. Sehingga dengan hal tersebut dapat tertanam pada jiwa ASN

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

1. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A (3.69)
Dengan kelemahan Pemeliharaan sarana prasarana Kelurahan yang belum terjadwal secara rutin dan sarpras Kelurahan yang belum memadai dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan pemeliharaan/ servis pendingin Ruangan dan mengganti lampu di ruangan Pelayanan Publik demi kenyamanan pengguna layanan

2. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A (3.76)
Dengan kelemahan Minimnya kesadaran masyarakat untuk melihat informasi yang sudah dipublikasi di Media online (website, IG) , media elektronik (HP android) terkait waktu penyelesaian layanan yang telah diurus oleh pengguna layanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Kecamatan dan Kelurahan terus memberikan Informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait waktu penyelesaian layanan yang dibutuhkan sesuai dengan SOP dan Terus Meningkatkan publikasi Standar pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery di berbagai media
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A (3.79)
Dengan kelemahan Minimnya kesadaran masyarakat untuk melihat informasi yang sudah dipublikasi di Media online (website, IG) , sehingga masyarakat memilih datang langsung ke Kantor Kelurahan dan Kecamatan untuk mengurus layanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Kecamatan Jebres beserta Kelurahan terus meningkatkan publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service Delivery di berbagai media dengan tampilan yang lebih menarik 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 16 April s.d 23 Juni 2025 pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

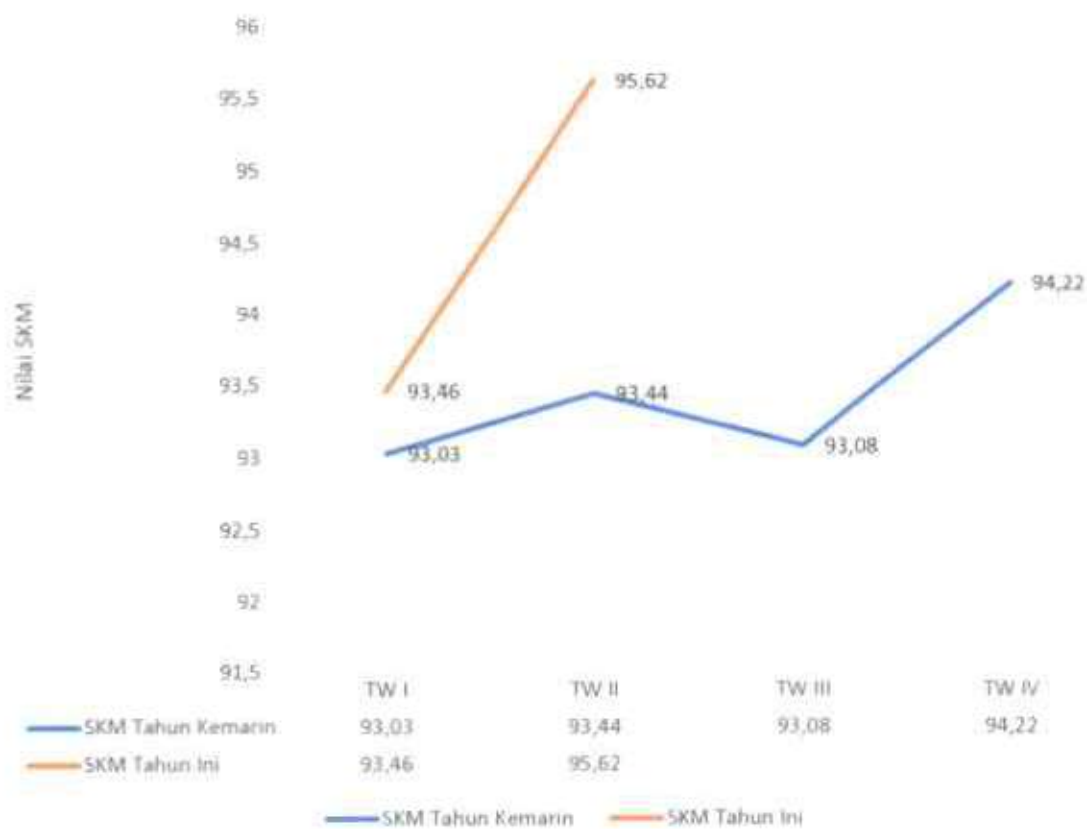
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U9. Sarana dan prasarana	Melakukan pemeliharaan/ servis pendingin Ruangan di ruangan Pelayanan Publik demi kenyamanan pengguna layanan dan mengganti lampu ruang pelayanan publik supaya lebih terang	Triwulan III 2025	Kasi Pembangunan
2	U3. Waktu penyelesaian	Kecamatan dan Kelurahan terus memberikan Informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait waktu penyelesaian layanan yang dibutuhkan sesuai dengan SOP dan Terus Meningkatkan publikasi Standar pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery di berbagai media	Triwulan III 2025	Kasi Pelayanan Publik

3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Kecamatan Jebres beserta Kelurahan terus meningkatkan publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service Delivery di berbagai media dengan tampilan yang lebih menarik pengguna layanan dan petugas front office terus memberikan informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait alur / prosedur layanan	Triwulan III 2025	Kasi 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 Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Triwulan I hingga tahun 2025 Triwulan II pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 16 April s.d 23 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jebres Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.62. 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 U9 Sarana dan prasarana, U3 Waktu penyelesaian, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U7 Perilaku pelaksana.

Surakarta, 01 Juli 2025

CAMAT JEBRES



Drs. SAMSU TRI WAHYUDIN, M.Si.
Pembina Tingkat I - IV b
NIP. 19750623 199311 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUKSIAN MASYARAKAT
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023)

Identifikasi Responden :

1. Nama Responden : _____

2. Jenis Kelamin : _____

3. Usia : _____

4. Pekerjaan : _____

Identifikasi Lokasi :

1. Kecamatan : _____

2. Desa/Kelurahan : _____

3. RT/RW : _____

PERIODE RESPONSI

No	Pernyataan	Jawab	Jawab	Jawab	Jawab
1.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
2.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
3.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
4.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
5.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
6.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
7.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
8.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐
9.	Di tempat tinggal saya, terdapat orang yang mengalami gangguan jiwa karena stres.	☐	☐	☐	☐

SAKSI

SAKSI

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.82	3.79	3.76	3.98	3.8	3.81	3.86	3.92	3.69
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	6	3	2	9	4	5	7	8	1

Skor KM Total :		95.62			Sangat Baik
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	

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I Tahun 2025**



**KECAMATAN JEBRES
KOTA SURAKARTA
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Kecamatan Jebres perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Jebres periode 09 Januari s.d 17 Maret 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 09 Januari s.d 17 Maret 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	U1. Persyaratan	3.72	A
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	3.7	A
3	U3. Waktu penyelesaian	3.62	A
4	U4. Biaya / tarif	3.96	A
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.71	A
6	U6. Kompetensi pelaksana	3.7	A
7	U7. Perilaku pelaksana	3.71	A
8	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.89	A
9	U9. Sarana dan prasarana	3.61	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan 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
1	U9. Sarana dan prasarana	Kecamatan Jebres segera mempublikasikan Standar Pelayanan tahun 2025 pada berbagai media dan menambahkan / memperbaiki web camera yang tidak berfungsi pada setiap loket layanan	Triwulan II 2025	Administrasi Kepegawaian dan organisasi
2	U3. Waktu penyelesaian	Kecamatan Jebres segera mempublikasikan Standar Pelayanan Tahun 2025 pada berbagai media	Triwulan II 2025	Pelayanan publik
3	U6. Kompetensi pelaksana	Melakukan Pelatihan penginputan Standar Pelayanan Tahun 2025 pada Aplikasi SIPPN bagi petugas kelurahan	Triwulan II 2025	Pelayanan publik

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

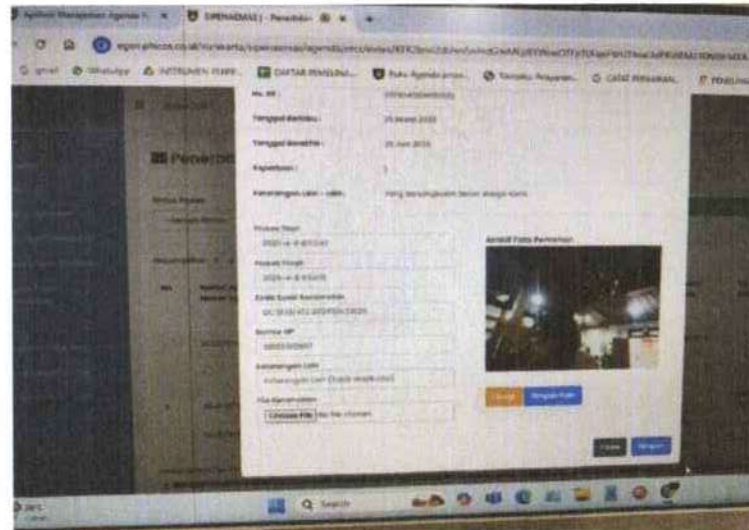
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	U9. Sarana dan prasarana	Kecamatan Jebres segera mempublikasikan Standar Pelayanan tahun 2025 pada berbagai media dan menambahkan / memperbaiki web camera yang tidak berfungsi pada setiap loket layanan	Kecamatan Jebres telah menggantii Web Camera yang tidak berfungsi pada loket pelayanan. Standar Pelayanan Kecamatan Jebres Tahun 2025 telah dipublikasikan di berbagai media baik off line maupun on line	17 April 2025	
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 1. Web Camaera pada setiap loket layanan sudah diganti



Gambar 2. Web Camaera pada setiap loket layanan sudah diganti



Gambar 3. Web camera sudah bisa digunakan untuk mengambil foto Pemohon



Gambar 4. Publikasi Standar Pelayanan Kecamatan Jebres Tahun 2025 Pada Website



Gambar 5. Publikasi Standar Pelayanan 2025 pada buku Menu Layanan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
2	U3. Waktu penyelesaian	Kecamatan Jebres segera mempublikasikan Standar Pelayanan Tahun 2025 pada berbagai media	Standar Pelayanan Kecamatan Jebres Tahun 2025 telah dipublikasikan di Berbagai Media baik off line dan Online	16 April 2025	
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 6. Publikasi Standar Pelayanan Tahun 2025 Pada Buku Menu Pelayanan



Gambar 7. Publikasi Standar Pelayanan Tahun 2025 Pada anjungan Informasi



Gambar 8. Publikasi standar Pelayanan Kecamatan Jebtres Tahun 2025 pada IG



Gambar 9. Publikasi standar Pelayanan Kecamatan Tahun 2025 pada Website

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
3	U6. Kompetensi pelaksana	Melakukan Pelatihan penginputan Standar Pelayanan Tahun 2025 pada Aplikasi SIPPN bagi petugas kelurahan	Kecamatan Jebres telah melakukan Pelatihan inputing Jenis layanan pada Aplikasi Sijalak Koar bagi petugas front office Kelurahan se Kecamatan Jebres. Inputing Jenis Layanan dilakukan di Aplikasi Sijalak Koar karena Aplikasi SIPPN masih proses maintenance. Dengan diadakannya pelatihan ini kepada petugas front office kelurahan diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang service delivery pada seluruh jenis layanan dan mewujudkan pegawai yang kompeten.	17 April 2025	
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 10. Pelatihan Inputing Jenis layanan pada Aplikasi Sijalak Koar



Gambar 11. Pelatihan Inputing Jenis layanan pada Aplikasi Sijalak Koar

BAB IV

KESIMPULAN

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

- 1. Kecamatan Jebres telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM pada unsur U9. Sarana dan prasarana, U3. Waktu penyelesaian, U6. Kompetensi pelaksana
- 2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu pada unsur karena beberapa alasan, yaitu:
 - . nihil
- 3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
	nihil			

Surakarta, 21 April 2025

CAMAT JEBRES

Drs. SAMSU TRI WAHYUDIN, M.Si.
NIP. 19750623 199311 1 001