

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



**KECAMATAN JEBRES**  
**KOTA SURAKARTA**  
**TAHUN 2023**

# **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 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Jebres.

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Jebres dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jebres adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### **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 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 himbuan 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	01 Januari s.d 28 April 2023
2	Pengumpulan Data	28 April s.d 23 Juni 2023
3	Pengolahan Data	24 s.d 25 Juni 2023
4	Analisis	26 s.d 29 Juni 2023
5	Penyajian / Pelaporan	30 Juni 2023

### **E. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Jebres 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.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 769 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUM LAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	370	48.11%
2	Pendidikan	SMP/ sederajat	108	14.04%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	102	13.26%
4	Pendidikan	S1	77	10.01%
5	Pendidikan	SD/ sederajat	62	8.06%
6	Pendidikan	D3	40	5.2%
7	Pendidikan	S2	3	0.39%
8	Pendidikan	D1	3	0.39%
9	Pendidikan	D2	3	0.39%
10	Pendidikan	Tidak bersekolah	1	0.13%
11	Pekerjaan	Swasta	388	50.46%
12	Pekerjaan	Lainnya	244	31.73%
13	Pekerjaan	Wirausaha	130	16.91%
14	Pekerjaan	PNS	5	0.65%
15	Pekerjaan	TNI	2	0.26%
16	Jenis Kelamin	P	408	53.06%
17	Jenis Kelamin	L	361	46.94%
18	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	60	7.8%
19	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	49	6.37%
20	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	38	4.94%
21	Jenis Layanan	E-KTP	32	4.16%
22	Jenis Layanan	Kartu Keluarga / Pindah Datang	32	4.16%
23	Jenis Layanan	Surat Keterangan/ Pengantar	29	3.77%
24	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	24	3.12%
25	Jenis Layanan	PERNIKAHAN	23	2.99%
26	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	22	2.86%
27	Jenis Layanan	Nikah / Talak / Cerai / Rujuk	20	2.6%
28	Jenis Layanan	NTCR	19	2.47%
29	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Domisili Usaha	18	2.34%

30	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	17	2.21%
31	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	15	1.95%
32	Jenis Layanan	Pengantar/Keterangan Umum	15	1.95%
33	Jenis Layanan	Pelayanan Pengantar Umum	14	1.82%
34	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN / PENGANTAR ( Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM / Lain2 )	14	1.82%
35	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	14	1.82%
36	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	14	1.82%
37	Jenis Layanan	Pelayanan umum	12	1.56%
38	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	12	1.56%
39	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	11	1.43%
40	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT ( Gakin / Kis / Pkh / Bpjs )	10	1.3%
41	Jenis Layanan	KIA	9	1.17%
42	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	9	1.17%
43	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/SKW	9	1.17%
44	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	8	1.04%
45	Jenis Layanan	Pendampingan Kartu Keluarga Online	8	1.04%
46	Jenis Layanan	SKU	7	0.91%
47	Jenis Layanan	Permohonan KTP	7	0.91%
48	Jenis Layanan	Permohonan Pernyataan Belum Menikah	7	0.91%
49	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	7	0.91%
50	Jenis Layanan	Pelayanan nikah	7	0.91%
51	Jenis Layanan	Surat Pengajuan Warga Miskin/ Gakin	7	0.91%
52	Jenis Layanan	NTPCR	6	0.78%
53	Jenis Layanan	Permohonan KK	6	0.78%

54	Jenis Layanan	pengajuan KK/KTP	6	0.78%
55	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	5	0.65%
56	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN ( NTCR )	5	0.65%
57	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Domisili	5	0.65%
58	Jenis Layanan	Pengajuan KIS	5	0.65%
59	Jenis Layanan	Pengantar Umum	4	0.52%
60	Jenis Layanan	Pindah Datang	4	0.52%
61	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah, Rujuk	4	0.52%
62	Jenis Layanan	Surat Kematian	4	0.52%
63	Jenis Layanan	KIS/BPJS	4	0.52%
64	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	4	0.52%
65	Jenis Layanan	Domisili Usaha	3	0.39%
66	Jenis Layanan	ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	3	0.39%
67	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	3	0.39%
68	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGANTAR SKU	3	0.39%
69	Jenis Layanan	Sapu kuwat	3	0.39%
70	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	3	0.39%
71	Jenis Layanan	Surat Pernikahan	3	0.39%
72	Jenis Layanan	Surat Keterangan untuk persyaratan pengajuan Rumah Susun atau Perumahan	3	0.39%
73	Jenis Layanan	pengalihan BPJS ke KIS	2	0.26%
74	Jenis Layanan	pengajuan akta kelahiran	2	0.26%
75	Jenis Layanan	Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	2	0.26%
76	Jenis Layanan	PENGAJUAN/PERALIHAN KIS	2	0.26%
77	Jenis Layanan	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN	2	0.26%
78	Jenis Layanan	Permohonan KIA	2	0.26%
79	Jenis Layanan	Pengantar Kesehatan	2	0.26%

80	Jenis Layanan	Surat Pengantar untuk Menikah	2	0.26%
81	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	2	0.26%
82	Jenis Layanan	Domisili Tinggal	2	0.26%
83	Jenis Layanan	Pindah Keluar	2	0.26%
84	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan Gakin	2	0.26%
85	Jenis Layanan	Surat Keterangan	2	0.26%
86	Jenis Layanan	KONSULTASI PERSYARATAN	2	0.26%
87	Jenis Layanan	AHLI WARIS	1	0.13%
88	Jenis Layanan	permohonan pengajuan keringanan angsuran KPR	1	0.13%
89	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	1	0.13%
90	Jenis Layanan	Permohonan SK Gakin	1	0.13%
91	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	1	0.13%
92	Jenis Layanan	Pengajuan pindah	1	0.13%
93	Jenis Layanan	Pindah Datang	1	0.13%
94	Jenis Layanan	sapu kuwat	1	0.13%
95	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	1	0.13%
96	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan SK Gakin	1	0.13%
97	Jenis Layanan	Permasyarakatan	1	0.13%
98	Jenis Layanan	Surat Kelahiran	1	0.13%
99	Jenis Layanan	besuk kiamat	1	0.13%
100	Jenis Layanan	Ligalisir	1	0.13%
101	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	1	0.13%
102	Jenis Layanan	Pengantar Pindah Agama	1	0.13%
103	Jenis Layanan	Besok Kiamat	1	0.13%
104	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	1	0.13%
105	Jenis Layanan	Permohonan KIS	1	0.13%
106	Jenis Layanan	PELAYANAN MEMPERBARUI KK	1	0.13%
107	Jenis Layanan	PELAYANAN KELAHIRAN SAPU KUAT	1	0.13%
108	Jenis Layanan	Pengantar Surat Kehilangan KTP	1	0.13%
109	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT	1	0.13%

		KEPENDUDUKAN ( KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan )		
110	Jenis Layanan	Pengantar KIA	1	0.13%
111	Jenis Layanan	Pernyataan 1 orang yang sama	1	0.13%

## 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>	3.63	3.6	3.57	3.97	3.61	3.61	3.63	3.86	3.56
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91.76 (Sangat Baik)</b>								

## **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 pelayanan gratis dan telah diinfokan di loket pelayanan
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Kecamatan Jebres telah memiliki kanal pengaduan online dan offline serta memiliki petugas penanganan pengaduan
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Kecamatan Jebres telah mengadakan FGD tingkat kelurahan pembahasan SOP dan Standar Pelayanan ditingkat kelurahan se Kecamatan Jebres

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

1. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A  
Dengan kelemahan Masih ada kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres yang belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan rapat koordinasi dengan lurah di se Kecamatan Jebres terkait penganggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana
2. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A  
Dengan kelemahan Standar Pelayanan Kelurahan belum ditetapkan dan belum disosialisasikan ke tingkat masyarakat dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan koordinasi terkait draft komponen waktu penyelesaian Standar Pelayanan Kelurahan sebagai dasar acuan pelayanan agar bisa sama antar kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A  
Dengan kelemahan Standar Pelayanan Kelurahan belum ditetapkan dan belum disosialisasikan ke tingkat masyarakat dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan koordinasi terkait draft komponen sistem, mekanisme dan prosedur Standar Pelayanan Kelurahan sebagai dasar acuan pelayanan agar bisa sama antar kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres

#### **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 01 April s.d 30 Juni 2023 pada Kecamatan Jebres tercantum dalam tabel berikut:

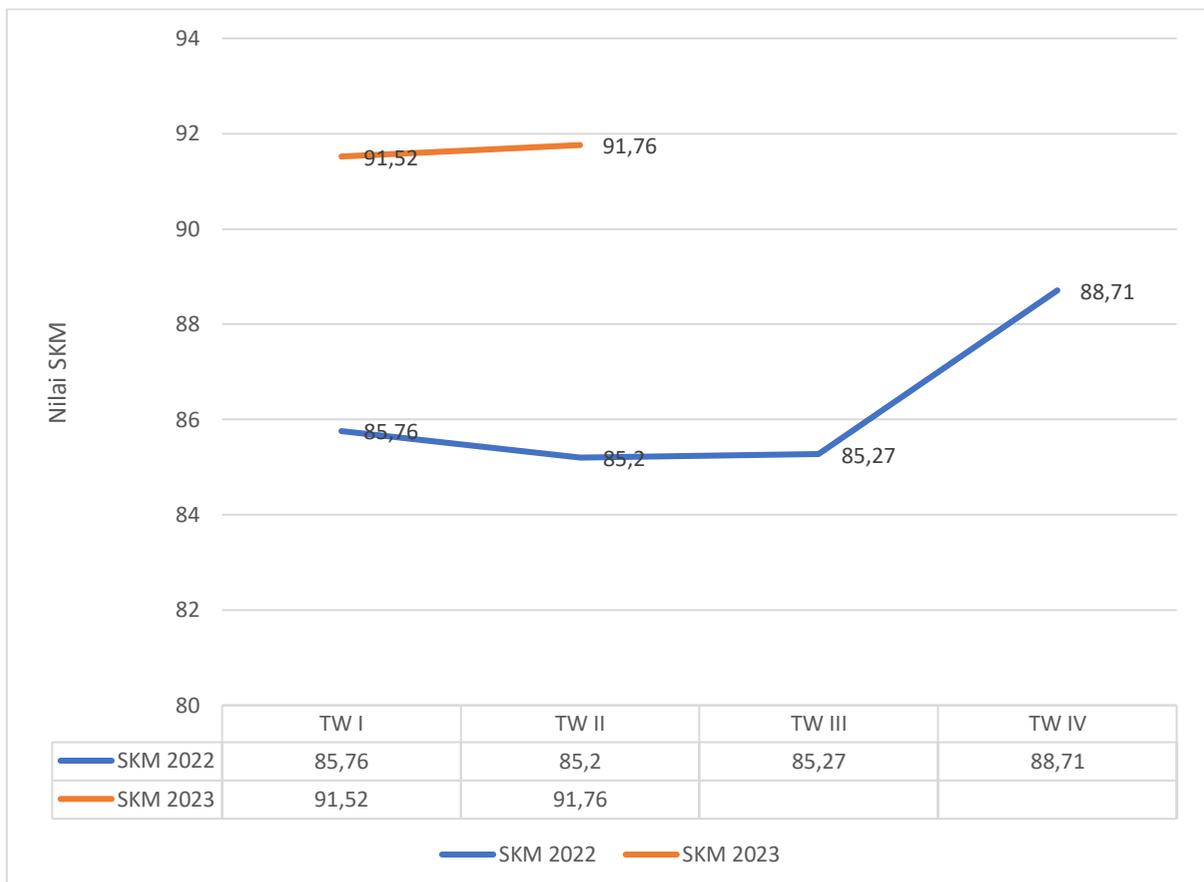
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U9. Sarana dan prasarana	Melakukan rapat koordinasi dengan lurah di se Kecamatan Jebres terkait penganggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana	Triwulan III	Camat Jebres
2	U3. Waktu penyelesaian	Menyampaikan / menginformasikan lama waktu pelayanan dan memberikan pemahaman kepada warga bahwa waktu pelayanan yang dimaksud adalah waktu ketika warga / pemohon duduk pada meja pelayanan	Triwulan III	Kasi Pelayanan Publik
3	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan rapat koordinasi terkait draft komponen waktu penyelesaian Standar Pelayanan Kelurahan sebagai dasar acuan pelayanan agar bisa sama antar kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres	Triwulan III	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres

4	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan rapat koordinasi terkait draft komponen sistem, mekanisme dan prosedur Standar Pelayanan Kelurahan sebagai dasar acuan pelayanan agar bisa sama antar kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres	Triwulan III	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres
---	------------------------------------	---	--------------	--

### 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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan II pada Kecamatan Jebres.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 April s.d 30 Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jebres, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.76.
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, U1 Persyaratan.

Kota Surakarta, 30 Juni 2023

**CAMAT JEBRES**



ARI DWI DARYATMO,S.STP,MM

Pembina - IV b

NIP 197905311998101001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

---

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

--- Pilih Jenis Layanan ---

TANGGAL SURVEY

2023-01-11 10:14:28

NOMOR RESPONDEN

2

---

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)

Nama

USIA

Usia

JENIS KELAMIN

--- Pilih Jenis Kelamin ---

---

PENDIDIKAN

--- Pilih Pendidikan ---

PEKERJAAN

--- Pilih Pekerjaan ---

NO WHATSAPP (AKTIF)

08\*\*\*\*\*

---

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan <b>jenis_layanan</b> yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan <b>jenis_layanan</b> di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan <b>jenis_layanan</b> ?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan <b>jenis_layanan</b> sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Gratis/Tarif sesuai ketentuan	3 Murah	2 Cukup mahal	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dimohonkan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	4 Sarana pengaduan dikelola dengan baik	3 Sarana pengaduan berfungsi kurang maksimal	2 Ada sarana pengaduan tapi tidak berfungsi	1 Tidak ada sarana pengaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

---

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Masukkan saran dan masukan...

SIMPAN

2021 © Proses Bisnis & SOP AP Surakarta

## 2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.63	3.6	3.57	3.97	3.61	3.61	3.63	3.86	3.56

<b>Mutu Kinerja</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b>	7	3	2	9	5	4	6	8	1

<b>Skor KM Total :</b>		<b>91.76</b>			<b>Sangat Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	
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	