

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 mengamankan 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:
6. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
7. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
10. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
11. 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 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 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	02 s.d 14 Januari 2023
2	Pengumpulan Data	16 Januari s.d 25 Maret 2023
3	Pengolahan Data	26 s.d 27 Maret 2023
4	Analisis	28 s.d 30 Maret 2023
5	Penyajian / Pelaporan	31 Maret 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.

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 680 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	316	46.47%
2	Pendidikan	S1	102	15%
3	Pendidikan	SMP/ sederajat	95	13.97%
4	Pendidikan	SMK/ sederajat	93	13.68%
5	Pendidikan	SD/ sederajat	37	5.44%
6	Pendidikan	D3	22	3.24%
7	Pendidikan	S2	10	1.47%
8	Pendidikan	Tidak bersekolah	3	0.44%
9	Pendidikan	D1	2	0.29%
10	Pekerjaan	Swasta	326	47.94%
11	Pekerjaan	Lainnya	203	29.85%
12	Pekerjaan	Wirausaha	137	20.15%
13	Pekerjaan	PNS	11	1.62%
14	Pekerjaan	Polri	2	0.29%
15	Pekerjaan	TNI	1	0.15%
16	Jenis Kelamin	P	349	51.32%
17	Jenis Kelamin	L	331	48.68%
18	Jenis Layanan	Surat Keterangan/ Pengantar	50	7.35%
19	Jenis Layanan	E-KTP	46	6.76%
20	Jenis Layanan	Kartu Keluarga / Pindah Datang	41	6.03%
21	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	36	5.29%
22	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	34	5%
23	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	29	4.26%
24	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	25	3.68%
25	Jenis Layanan	Pengantar/ Keterangan Umum	24	3.53%
26	Jenis Layanan	Nikah Talak Cerai Rujuk	23	3.38%
27	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/ SKW	23	3.38%

28	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	18	2.65%
29	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	15	2.21%
30	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	12	1.76%
31	Jenis Layanan	NTCR	12	1.76%
32	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN / PENGANTAR (Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM	11	1.62%
33	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	10	1.47%
34	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	10	1.47%
35	Jenis Layanan	Pendampingan Kartu Keluarga Online	10	1.47%
36	Jenis Layanan	Permohonan KK	9	1.32%
37	Jenis Layanan	Permasyarakatan	9	1.32%
38	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	9	1.32%
39	Jenis Layanan	KIA	9	1.32%
40	Jenis Layanan	Permohonan Pengantar Surat Sehat	9	1.32%
41	Jenis Layanan	pengajuan KK/KTP	9	1.32%
42	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	8	1.18%
43	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT (Gakin / Kis / Pkh / Bpjs)	7	1.03%
44	Jenis Layanan	Pelayanan umum	6	0.88%
45	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	6	0.88%
46	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	6	0.88%
47	Jenis Layanan	Surat keterangan/pengantar	6	0.88%
48	Jenis Layanan	Pengajuan KIS	6	0.88%
49	Jenis Layanan	Pengantar Umum	6	0.88%
50	Jenis Layanan	Surat Kematian	5	0.74%

51	Jenis Layanan	Pelayanan Publik	5	0.74%
52	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	5	0.74%
53	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah, Rujuk	5	0.74%
54	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan Gakin	4	0.59%
55	Jenis Layanan	Pengantar Kesehatan	4	0.59%
56	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	4	0.59%
57	Jenis Layanan	KIS/BPJS	4	0.59%
58	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	4	0.59%
59	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	4	0.59%
60	Jenis Layanan	Ligalisir	4	0.59%
61	Jenis Layanan	Pecah KK	3	0.44%
62	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	3	0.44%
63	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN (NTCR)	3	0.44%
64	Jenis Layanan	NTCR	3	0.44%
65	Jenis Layanan	SKU	3	0.44%
66	Jenis Layanan	besuk kiamat	3	0.44%
67	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	3	0.44%
68	Jenis Layanan	Pernyataan Ahli Waris	3	0.44%
69	Jenis Layanan	Domisili Usaha	3	0.44%
70	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGANTAR SKU	3	0.44%
71	Jenis Layanan	Pelayanan nikah	3	0.44%
72	Jenis Layanan	AHLI WARIS	3	0.44%
73	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT KEPENDUDUKAN (KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan)	3	0.44%
74	Jenis Layanan	Mengurus KTP/KK	2	0.29%
75	Jenis Layanan	sapu kuwat	2	0.29%

76	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Domisili Usaha	2	0.29%
77	Jenis Layanan	Permohonan Pernyataan Belum Menikah	2	0.29%
78	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	2	0.29%
79	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	2	0.29%
80	Jenis Layanan	Pernyataan 1 orang yang sama	2	0.29%
81	Jenis Layanan	Surat Pernikahan	2	0.29%
82	Jenis Layanan	KONSULTASI PERSYARATAN	2	0.29%
83	Jenis Layanan	Surat Pindah Keluar	2	0.29%
84	Jenis Layanan	Permohonan KIS	1	0.15%
85	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	1	0.15%
86	Jenis Layanan	pelayanan pengantar surat nikah an. Agus Haryono RT 02/14	1	0.15%
87	Jenis Layanan	Domisili Tinggal	1	0.15%
88	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI KEGIATAN MASYARAKAT	1	0.15%
89	Jenis Layanan	Sapu Kuwat	1	0.15%
90	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGANTAR PENGAJUAN KUR	1	0.15%
91	Jenis Layanan	Mengurus Akte Kematian	1	0.15%
92	Jenis Layanan	PENGAJUAN/PERALIHAN KIS	1	0.15%
93	Jenis Layanan	Pelayanan Permohonan KIS an. Yoga Triwijaya RT 5 RW 5	1	0.15%
94	Jenis Layanan	PENGAJUAN KIS	1	0.15%
95	Jenis Layanan	Pembangunan	1	0.15%
96	Jenis Layanan	Permohonan SK Gakin	1	0.15%
97	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN DATA (Puskesmas / lembaga / TNI / Polri / Dinas)	1	0.15%

98	Jenis Layanan	Mengurus Surat SK Gakin	1	0.15%
99	Jenis Layanan	Besuk Kiamat	1	0.15%
100	Jenis Layanan	Pelayanan pengantar kehilanga KTP an. Yulius RT 07/02	1	0.15%
101	Jenis Layanan	Pindah Datang	1	0.15%
102	Jenis Layanan	Pelayanan Pengajuan Rusunawa RT 1 RW 3	1	0.15%

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	3.6	3.6	3.52	3.98	3.59	3.57	3.58	3.9	3.6
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91.52 (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 pelayanan gratis dan telah diinfokan di loket pelayanan
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Tersedia informasi kanal aduan baik secara online maupun offline.
Terdapat SK penanganan konsultasi dan pengaduan.
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Kecamatan telah melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) Peninjauan Standar Pelayanan. Pelaksanaan FKP meliputi pembahasan service delivery salah satu komponen yang dibahas adalah persyaratan.

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Perwakilan Forum Konsultasi Publik yang diundang dari pihak masyarakat belum menyeluruh dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mengadakan Focus Group Discussion (sosialisasi) ke tingkat bawah (kelurahan) terkait Standar Pelayanan penyampaian service delivery pada komponen waktu penyelesaian
2. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Petugas pelaksana layanan (front office) perlu meningkatkan kompetensi pelaksana. Selain itu pelaksana layanan melibatkan mahasiswa magang yang belum paham terkait kebijakan administrasi kependudukan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mengadakan pelatihan kembali untuk petugas pelaksana layanan (front office) kecamatan Mengarahakan dan membimbing mahasiswa magang agar memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku.
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Petugas pelaksana layanan (front office) perlu mempertahankan sikap dan perilaku ramah terhadap semua kalangan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dalam pelayanan dan menerapkan kode etik pelayanan

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 Januari s.d 30 Maret 2023 pada Kecamatan Jebres tercantum dalam tabel berikut:

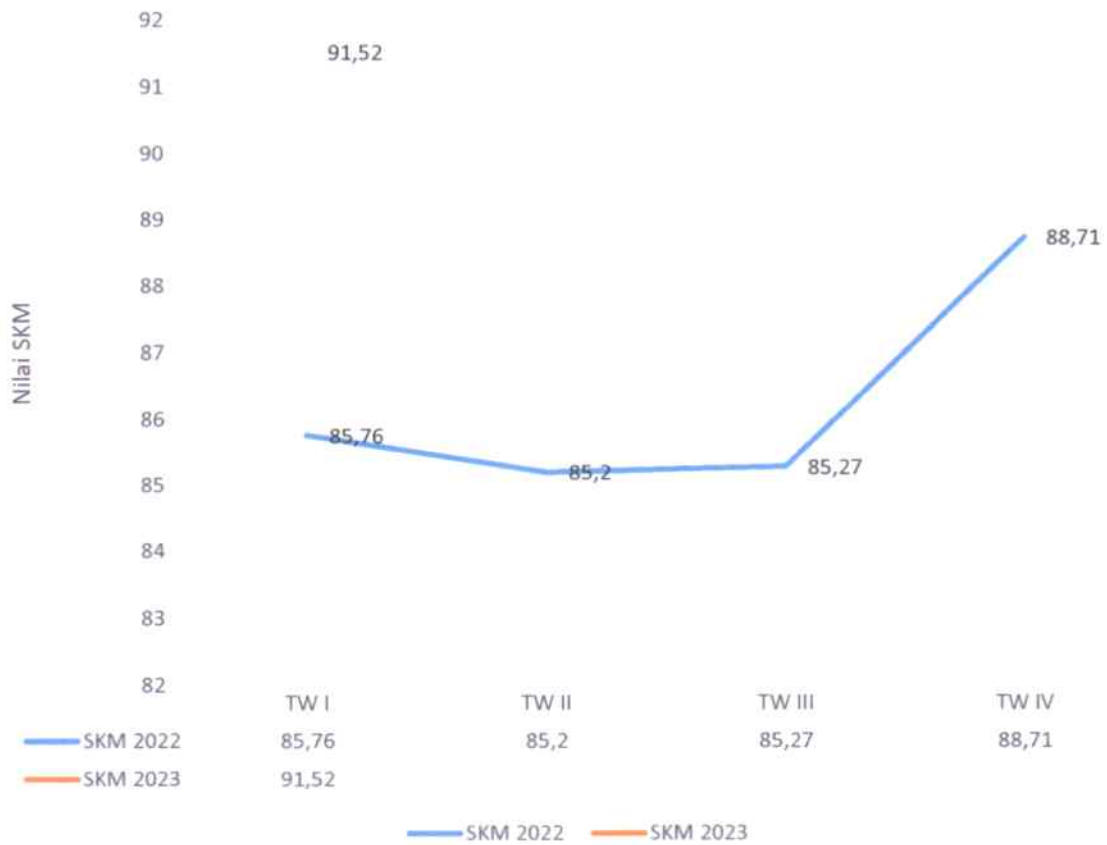
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Mengadakan Focus Group Discussion (sosialisasi) dengan mendatangkan perwakilan masyarakat	Triwulan II	Kasi Pelayanan Publik Kasubbag Administrasi dan Kepegawaian
2	U6. Kompetensi pelaksana	1. Mengadakan pelatihan kembali untuk petugas pelaksana layanan (front office) kecamatan. 2. Mengarahakan dan membimbing mahasiswa magang agar memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku.	Triwulan II	Kasi Pelayanan Publik Kasubbag Administrasi dan Kepegawaian
3	U7. Perilaku pelaksana	Menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dalam pelayanan dan menerapkan kode etik pelayanan	Triwulan II	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 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 I pada Kecamatan Jebres.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jebres, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.52.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U6 Kompetensi pelaksana, U7 Perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan.

Kota Surakarta, 30 Maret 2023

CAMAT JEBRES



ARLDWIDARYATMO,S.STP,MM

Pembina - IV a

NIP 197905311998101001

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)


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

ALAMAT LENGKAP RESPONDEN: ...
No. Responden: ...
Tanggal Pengisian: ...

IDENTITAS RESPONDEN

UMUR RESPONDEN: ...
Nama: ...
PENDIDIKAN: ...
Jenis Kelamin: ...
No. Pendaftaran: ...

PERTANYAAN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENCAJIAN			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan pelayanan kesehatan jenis layanan yang diberikan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan jenis layanan yang diberikan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang biaya pelayanan kesehatan jenis layanan yang diberikan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
4.	Apakah biaya pelayanan jenis layanan sudah sesuai dengan kemampuan yang telah ditetapkan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
5.	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai yang ditetapkan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan kemampuan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang waktu pelayanan dalam pelayanan kesehatan khususnya jenis layanan yang diberikan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan pendidikan yang diberikan pada jenis layanan yang diberikan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan jenis layanan yang diberikan?	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Buruk	Tidak Buruk

[KEMBALIKAN KE SURVEI](#)

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.6	3.6	3.52	3.98	3.59	3.57	3.58	3.9	3.6

Mutu Kinerja	A	A	B	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	7	5	1	9	4	2	3	8	6

Skor KM Total :		91.52			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	