

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



KECAMATAN JEBRES
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I.....	3
BAB II	5
BAB III	8
BAB IV	14
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 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 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	01 s.d 17 Juli 2023
2	Pengumpulan Data	18 Juli s.d 22 September 2023
3	Pengolahan Data	23 s.d 24 September 2023
4	Analisis	20 s.d 23 November 2023
5	Penyajian / Pelaporan	30 September 2023
6	Publikasi SKM	06 Oktober 2023

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 607 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	317	52.22%
2	Pendidikan	S1	98	16.14%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	75	12.36%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	69	11.37%
5	Pendidikan	SD/ sederajat	36	5.93%
6	Pendidikan	D3	32	5.27%
7	Pendidikan	D1	6	0.99%
8	Pendidikan	Tidak bersekolah	3	0.49%
9	Pendidikan	S2	2	0.33%
10	Pendidikan	D2	2	0.33%
11	Pendidikan	S3	1	0.16%
12	Pekerjaan	Swasta	336	55.35%
13	Pekerjaan	Lainnya	180	29.65%
14	Pekerjaan	Wirausaha	117	19.28%
15	Pekerjaan	PNS	7	1.15%
16	Pekerjaan	Polri	1	0.16%
17	Jenis Kelamin	L	338	55.68%
18	Jenis Kelamin	P	303	49.92%
19	Jenis Layanan	Kartu Keluarga / Pindah Datang	40	6.59%
20	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	36	5.93%
21	Jenis Layanan	Surat Keterangan/ Pengantar	33	5.44%
22	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	31	5.11%
23	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	30	4.94%
24	Jenis Layanan	E-KTP	29	4.78%
25	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	27	4.45%
26	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	26	4.28%
27	Jenis Layanan	NTCR	22	3.62%

28	Jenis Layanan	Nikah / Talak / Cerai / Rujuk	19	3.13%
29	Jenis Layanan	Pelayanan umum	16	2.64%
30	Jenis Layanan	Permasyarakatan	14	2.31%
31	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	14	2.31%
32	Jenis Layanan	Pengantar/Keterangan Umum	14	2.31%
33	Jenis Layanan	SKU	13	2.14%
34	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	11	1.81%
35	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	10	1.65%
36	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	10	1.65%
37	Jenis Layanan	pengajuan KK/KTP	9	1.48%
38	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/SKW	8	1.32%
39	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN / PENGANTAR (Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM / Lain2)	7	1.15%
40	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	7	1.15%
41	Jenis Layanan	Surat keterangan/pengantar	7	1.15%
42	Jenis Layanan	Pindah Datang	6	0.99%
43	Jenis Layanan	KIA	6	0.99%
44	Jenis Layanan	Suket Usaha untuk kredit BANK/ KPR	6	0.99%
45	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	5	0.82%
46	Jenis Layanan	Surat Pengantar untuk Menikah	5	0.82%
47	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	5	0.82%
48	Jenis Layanan	Surat Pengajuan Warga Miskin/ Gakin	4	0.66%

49	Jenis Layanan	PELAYANAN PERNIKAHAN	4	0.66%
50	Jenis Layanan	Pecah KK	4	0.66%
51	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah, Rujuk	4	0.66%
52	Jenis Layanan	Permohonan KK	4	0.66%
53	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	4	0.66%
54	Jenis Layanan	Pengantar Umum	3	0.49%
55	Jenis Layanan	Pendampingan Kartu Keluarga Online	3	0.49%
56	Jenis Layanan	Mengurus Pindah Keluar	3	0.49%
57	Jenis Layanan	Mengurus Surat SK Gakin	3	0.49%
58	Jenis Layanan	Besuk Kiamat	3	0.49%
59	Jenis Layanan	Mengurus Akte Kematian	3	0.49%
60	Jenis Layanan	Permohonan KIS	3	0.49%
61	Jenis Layanan	Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Warga / Penduduk (Persampahan, PJU, konflik dll)	3	0.49%
62	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI SPPT PBB	3	0.49%
63	Jenis Layanan	Pengantar KIA	3	0.49%
64	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	3	0.49%
65	Jenis Layanan	Mengurus Pindah Datang	3	0.49%
66	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	3	0.49%
67	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	3	0.49%
68	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT (Gakin / Kis / Pkh / Bpjs)	3	0.49%
69	Jenis Layanan	KIS/BPJS	3	0.49%
70	Jenis Layanan	Permohonan KTP	2	0.33%
71	Jenis Layanan	KONSULTASI PERSYARATAN	2	0.33%
72	Jenis Layanan	PENELITIAN MAHASISWA	2	0.33%
73	Jenis Layanan	Mengurus akte kelahiran	2	0.33%

74	Jenis Layanan	Permohonan Pernyataan Belum Menikah	2	0.33%
75	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	2	0.33%
76	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN (NTCR)	2	0.33%
77	Jenis Layanan	Permohonan KIA	2	0.33%
78	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	2	0.33%
79	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	2	0.33%
80	Jenis Layanan	PELAYANAN KEMATIAN BESUK KIAMAT	2	0.33%
81	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Domisili	2	0.33%
82	Jenis Layanan	Mengurus Perubahan KK	1	0.16%
83	Jenis Layanan	Domisili Usaha	1	0.16%
84	Jenis Layanan	PELAYANAN KELAHIRAN SAPU KUAT	1	0.16%
85	Jenis Layanan	Ligalisir	1	0.16%
86	Jenis Layanan	Surat Kuasa Pengambilan Pensiunan	1	0.16%
87	Jenis Layanan	AHLI WARIS	1	0.16%
88	Jenis Layanan	Domisili Tinggal	1	0.16%
89	Jenis Layanan	Surat Pernyataan Tidak Mampu	1	0.16%
90	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	1	0.16%
91	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT KEPENDUDUKAN (KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan)	1	0.16%
92	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	1	0.16%
93	Jenis Layanan	Mengurus akte kelahiran terlambat	1	0.16%
94	Jenis Layanan	Mengurus KTP/KK	1	0.16%
95	Jenis Layanan	Surat Kematian	1	0.16%

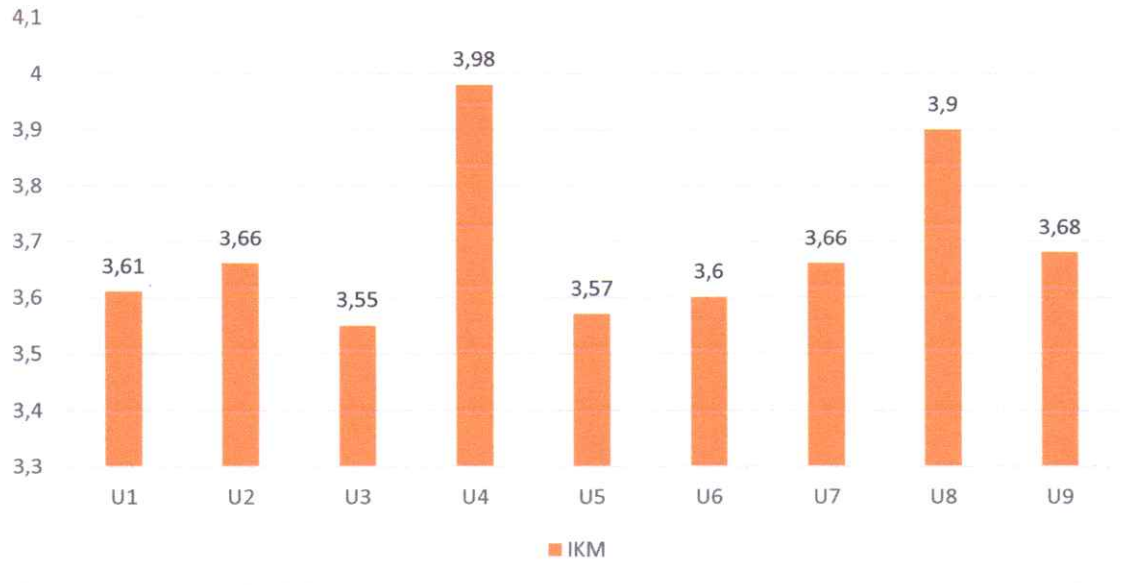
96	Jenis Layanan	sapu kuwat	1	0.16%
97	Jenis Layanan	NTCR	1	0.16%
98	Jenis Layanan	pengajuan akta kematian	1	0.16%
99	Jenis Layanan	Pernyataan Ahli Waris	1	0.16%
100	Jenis Layanan	Pengajuan SK Gakin	1	0.16%
101	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI KEGIATAN MASYARAKAT	1	0.16%
102	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	1	0.16%
103	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan Gakin	1	0.16%
104	Jenis Layanan	Surat Permohonan Cuti	1	0.16%
105	Jenis Layanan	Pindah Datang	1	0.16%
106	Jenis Layanan	Mengurus KK Baru	1	0.16%
107	Jenis Layanan	besuk kiamat	1	0.16%
108	Jenis Layanan	PENGAJUAN/PERALIHAN KIS	1	0.16%
109	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	1	0.16%
110	Jenis Layanan	Pindah Keluar	1	0.16%
111	Jenis Layanan	permohonan pengajuan keringanan angsuran KPR	1	0.16%
112	Jenis Layanan	Pengajuan Surat Keterangan Domisili	1	0.16%
113	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Usaha	1	0.16%
114	Jenis Layanan	TASPEN	1	0.16%

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	3.61	3.66	3.55	3.98	3.57	3.6	3.66	3.9	3.68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.24 (Sangat Baik)								

Grafik Nilai SKM per Unsur



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. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Kecamatan jebres terus melakukan perbaikan sarana dan prasarana guna mendukung kenyamanan pelayanan. Fasilitas ramah anak telah terealisasi dalam triwulan 2

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

1.	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
2.	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A Dengan kelemahan Sebagian masyarakat ada yang kurang paham teknologi dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mempublikasikan kembali jenis layanan di Kecamatan Jebres
3.	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.

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.

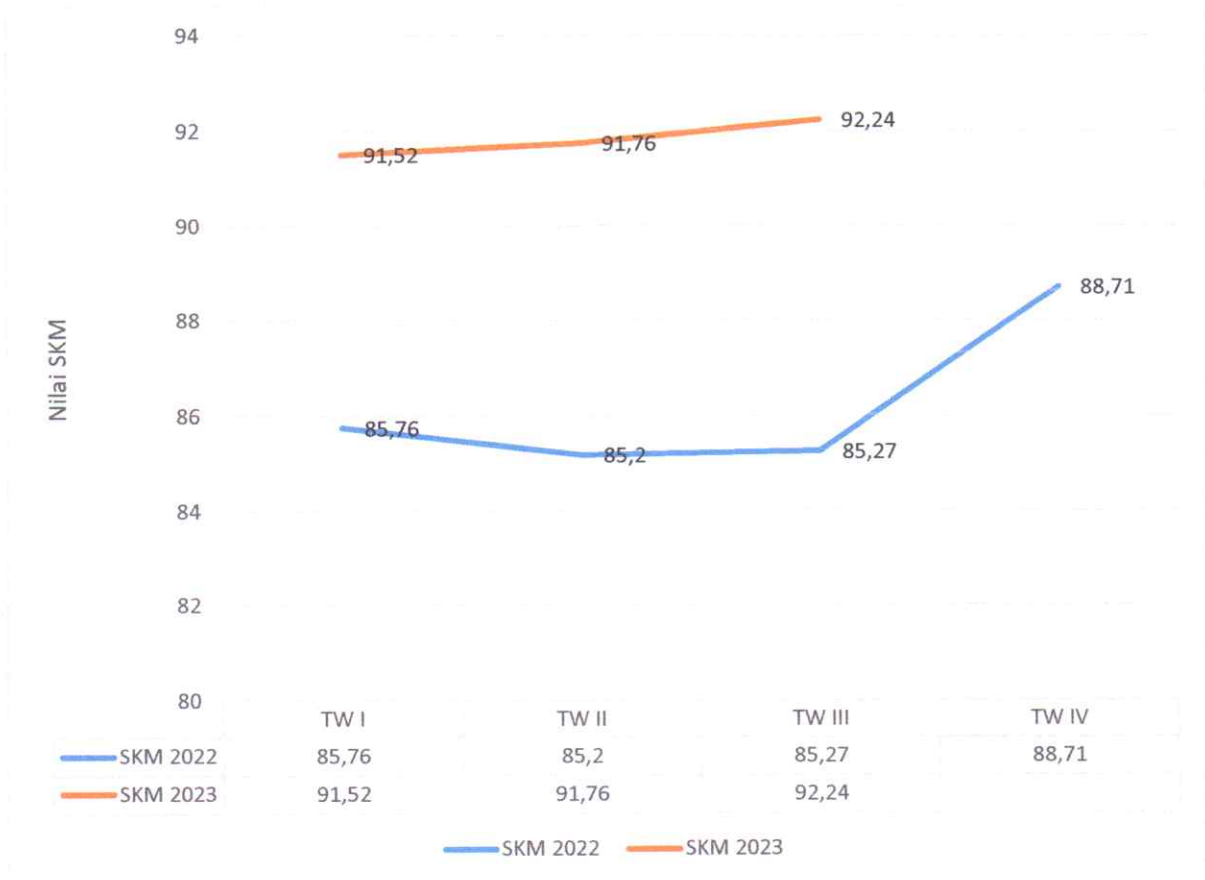
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Juli s.d 22 September 2023 pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan penyusunan Standar Pelayanan Kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres dan mengadakan Forum Konsultasi Publik atas penetapan Standar Pelayanan Kelurahan se Kecamatan Jebres.	Triwulan IV	Kasi Pelayanan Publik
2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan penyusunan Standar Pelayanan Kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres dan mengadakan Forum Konsultasi Publik atas penetapan Standar Pelayanan Kelurahan se Kecamatan Jebres.	Triwulan IV	Kasi Pelayanan Publik
3	U6. Kompetensi pelaksana	Mengadakan kegiatan pelatihan kompetensi pelaksana termasuk dalam hal pelatihan petugas dalam memberikan pelayanan pada kelompok margin rentan.	Triwulan IV	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 konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan III pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Juli s.d 22 September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jebres Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.24. Nilai SKM Kecamatan Jebres Kota Surakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan, U6 Kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U9 Sarana dan prasarana.

Kota Surakarta, 30 September 2023

CAMAT JEBRES



DYAH SARASWATI, S.STP., M.A.P.

Pembina - IV a

NIP 19801023 199912 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



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

JENIS LAMANA YANG DIJERAKA ... Pilih Jenis Layanan ...	TANGGAL SURVEI 2023-01-11 10:14:28	NOMER RESPONDEN 2			
IDENTITAS RESPONDEN					
NAMA/IDNOMINAL Nama	UMUR Usia	JENIS KELAMIN ... Pilih Jenis Kelamin ...			
PENDIDIKAN ... Pilih Pendidikan ...	PENGHAJIAN Pilih Pekerjaan	NO. WAJIBKART (AKTIF) 081*****			
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Sangat baik sesuai ketentuan	3 Baik	2 Kurang baik	1 Tidak baik
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dibutuhkan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kersampulan 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 Sangat cepat dan maksimal	3 Cepat dan maksimal	2 Ada kendala pengaduan dan tidak ditanggapi	1 Tidak ada kendala pengaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Rusak

© 2023 PT Proves Jember & SURFAP Surabaya

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.61	3.66	3.55	3.98	3.57	3.6	3.66	3.9	3.68
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	4	6	1	9	2	3	5	8	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Skor KM Total :		92.24			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	