

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV



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 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 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 15 Oktober 2023
2	Pengumpulan Data	16 Oktober s.d 17 November 2023
3	Pengolahan Data	18 s.d 19 November 2023
4	Analisis	20 s.d 22 November 2023
5	Penyajian / Pelaporan	23 s.d 24 November 2023
6	Publikasi SKM	25 s.d 27 November 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 619 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	306	49.43%
2	Pendidikan	SMK/ sederajat	135	21.81%
3	Pendidikan	S1	68	10.99%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	61	9.85%
5	Pendidikan	D3	23	3.72%
6	Pendidikan	SD/ sederajat	21	3.39%
7	Pendidikan	D1	6	0.97%
8	Pendidikan	D2	3	0.48%
9	Pendidikan	S2	3	0.48%
10	Pendidikan	Tidak bersekolah	3	0.48%
11	Pekerjaan	Swasta	340	54.93%
12	Pekerjaan	Lainnya	179	28.92%
13	Pekerjaan	Wirausaha	103	16.64%
14	Pekerjaan	PNS	7	1.13%
15	Jenis Kelamin	P	319	51.53%
16	Jenis Kelamin	L	310	50.08%
17	Jenis Layanan	Surat Keterangan/ Pengantar	36	5.82%
18	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	35	5.65%
19	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	34	5.49%
20	Jenis Layanan	Kartu Keluarga / Pindah Datang	34	5.49%
21	Jenis Layanan	E-KTP	29	4.68%
22	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	27	4.36%
23	Jenis Layanan	Pelayanan umum	25	4.04%
24	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	24	3.88%
25	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	20	3.23%
26	Jenis Layanan	Nikah / Talak / Cerai / Rujuk	20	3.23%
27	Jenis Layanan	Surat keterangan/ pengantar	18	2.91%
28	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/ SKW	16	2.58%

29	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	14	2.26%
30	Jenis Layanan	NTPCR	13	2.1%
31	Jenis Layanan	Pelayanan Publik	12	1.94%
32	Jenis Layanan	Permasyarakatan	11	1.78%
33	Jenis Layanan	PELAYANAN KIS	10	1.62%
34	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	10	1.62%
35	Jenis Layanan	PELAYANAN PERNIKAHAN	10	1.62%
36	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGANTAR	10	1.62%
37	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	9	1.45%
38	Jenis Layanan	KIS/BPJS	9	1.45%
39	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN / PENGANTAR (Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM / Lain2)	9	1.45%
40	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	8	1.29%
41	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	8	1.29%
42	Jenis Layanan	Permohonan KK	8	1.29%
43	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Domisili	6	0.97%
44	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	6	0.97%
45	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah, Rujuk	6	0.97%
46	Jenis Layanan	Surat Kelahiran	5	0.81%
47	Jenis Layanan	KIA	5	0.81%
48	Jenis Layanan	sapu kuwat	5	0.81%
49	Jenis Layanan	Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Warga / Penduduk (Persampahan, PJU, konflik , Gangguan	4	0.65%

		keamanan lingkungan, konsultasi umum, lainnya)		
50	Jenis Layanan	Besuk Kiamat	4	0.65%
51	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	4	0.65%
52	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT (Gakin / Kis / Pkh / Bpjs)	4	0.65%
53	Jenis Layanan	Pengantar KIA	4	0.65%
54	Jenis Layanan	Permohonan KTP	4	0.65%
55	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	3	0.48%
56	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN (NTCR)	3	0.48%
57	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT KEPENDUDUKAN (KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan)	3	0.48%
58	Jenis Layanan	Domisili Tinggal	3	0.48%
59	Jenis Layanan	Surat Kematian	3	0.48%
60	Jenis Layanan	PELAYANAN PERNIKAHAN	3	0.48%
61	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	3	0.48%
62	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	3	0.48%
63	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan Gakin	3	0.48%
64	Jenis Layanan	Pindah Datang	2	0.32%
65	Jenis Layanan	Surat Pengajuan Warga Miskin/ Gakin	2	0.32%
66	Jenis Layanan	Pecah KK	2	0.32%
67	Jenis Layanan	Mengurus Perubahan KK	2	0.32%
68	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	2	0.32%
69	Jenis Layanan	PELAYANAN KEMATIAN BESUK KIAMAT	2	0.32%

70	Jenis Layanan	Pernyataan 1 orang yang sama	2	0.32%
71	Jenis Layanan	Mengurus Perubahan KTP	2	0.32%
72	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	2	0.32%
73	Jenis Layanan	Pelayanan nikah	2	0.32%
74	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	2	0.32%
75	Jenis Layanan	Pengantar/Keterangan Umum	2	0.32%
76	Jenis Layanan	KONSULTASI PERSYARATAN	2	0.32%
77	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	2	0.32%
78	Jenis Layanan	Pengajuan SK Gakin	1	0.16%
79	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN DATA (Puskesmas / lembaga / TNI / Polri / Dinas)	1	0.16%
80	Jenis Layanan	Pelayanan SK Gakin	1	0.16%
81	Jenis Layanan	Pelayanan Minta Pengantar Surat Menikah an. Devintha RT 02 RW 14	1	0.16%
82	Jenis Layanan	Pengantar Pindah Agama	1	0.16%
83	Jenis Layanan	Mengurus Pengajuan Nikah	1	0.16%
84	Jenis Layanan	TASPEN	1	0.16%
85	Jenis Layanan	Pendampingan Kartu Keluarga Online	1	0.16%
86	Jenis Layanan	Pindah Datang	1	0.16%
87	Jenis Layanan	Mengurus KTP/KK	1	0.16%
88	Jenis Layanan	Surat Pernikahan	1	0.16%
89	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI SPPT PBB	1	0.16%
90	Jenis Layanan	Pindah Keluar	1	0.16%
91	Jenis Layanan	permohonan pengajuan keringanan angsuran KPR	1	0.16%
92	Jenis Layanan	AHLI WARIS	1	0.16%
93	Jenis Layanan	Pengajuan KK dan KTP Baru	1	0.16%
94	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan SKTM	1	0.16%
95	Jenis Layanan	Pengajuan KIS	1	0.16%

96	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	1	0.16%
97	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Domisili Usaha	1	0.16%
98	Jenis Layanan	Surat Pengantar untuk Menikah	1	0.16%
99	Jenis Layanan	Domisili Usaha	1	0.16%
100	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	1	0.16%
101	Jenis Layanan	Pelayanan Pengantar Umum	1	0.16%
102	Jenis Layanan	SuKet Keringanan Biaya Sekolah	1	0.16%
103	Jenis Layanan	Permohonan Pernyataan Belum Menikah	1	0.16%
104	Jenis Layanan	Pengajuan Perubahan KK	1	0.16%
105	Jenis Layanan	besuk kiamat	1	0.16%
106	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Nikah an Budhi H R RT 01 RW 13	1	0.16%
107	Jenis Layanan	Pernyataan Ahli Waris	1	0.16%

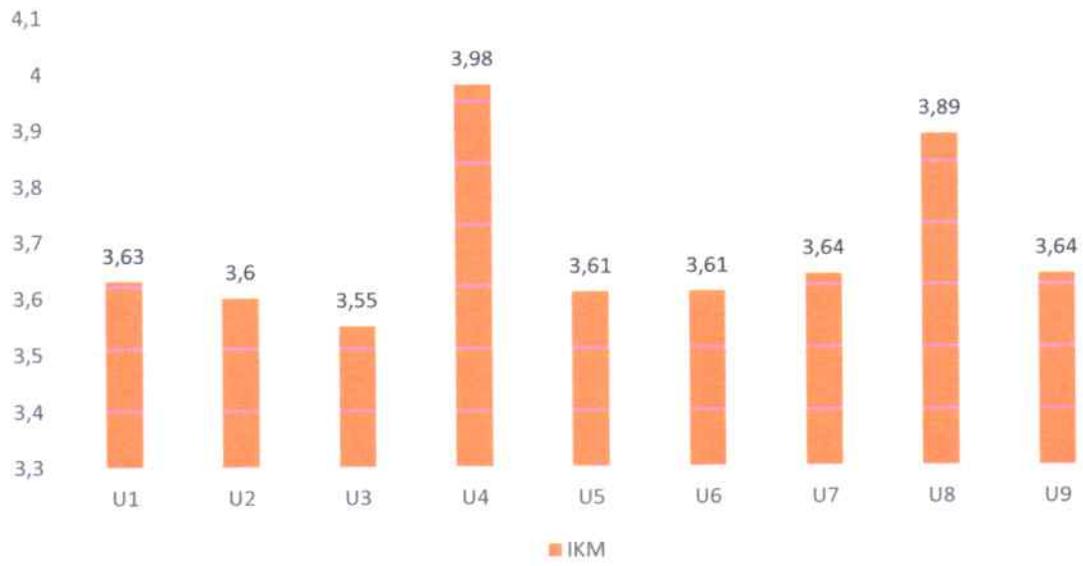
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.63	3.6	3.55	3.98	3.61	3.61	3.64	3.89	3.64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.1 (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.

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 dipublikasikan ke tingkat masyarakat dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan publikasi Standar Pelayanan Kelurahan ke masyarakat
2. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Standar Pelayanan Kelurahan belum dipublikasikan ke tingkat masyarakat dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan publikasi Standar Pelayanan Kelurahan ke masyarakat
3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Sebagian masyarakat ada yang kurang paham teknologi dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mempublikasikan jenis layanan yang ada di Kecamatan dan 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 Oktober s.d 17 November 2023 pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

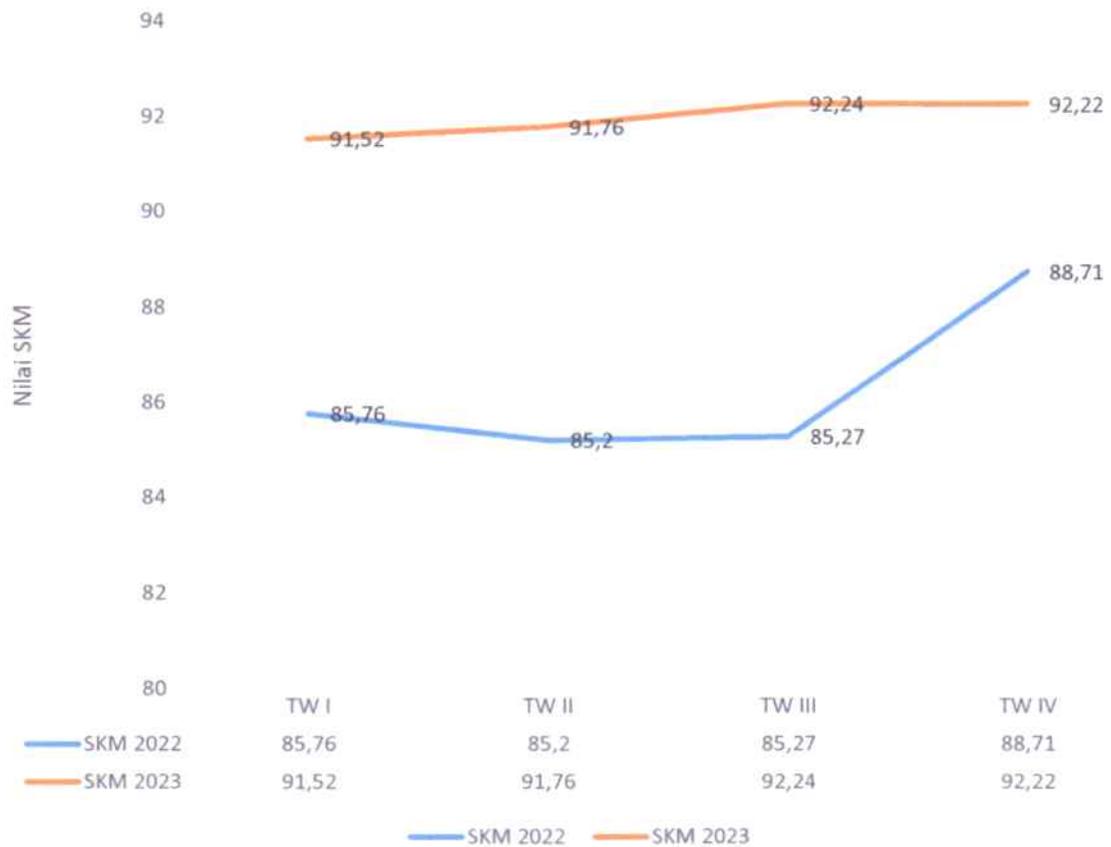
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan publikasi Standar Pelayanan Kelurahan yang telah ditetapkan dalam kegiatan FKP. Publikasi meliputi 6 komponen Standar Pelayanan salah satunya waktu penyelesaian pelayanan.	Triwulan IV	Kasi Pelayanan Publik
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan publikasi Standar Pelayanan Kelurahan yang telah ditetapkan dalam kegiatan FKP. Publikasi meliputi 6 komponen Standar Pelayanan salah satunya Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.	Triwulan IV	Kasi Pelayanan Publik
3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan publikasi Standar Pelayanan Kelurahan yang telah ditetapkan dalam kegiatan FKP. Publikasi meliputi 6 komponen Standar Pelayanan salah satunya Produk spesifikasi jenis pelayanan	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 IV pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Oktober s.d 17 November 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 92.1. Nilai SKM Kecamatan Jebres Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U9 Sarana dan prasarana.

Kota Surakarta, 23 November 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)

Nama Responden	Kategori Responden	No. Responden
.....

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden	Jenis Kelamin	Jenis Pekerjaan
.....

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kinerja bagian pelayanan pelanggan Bank Syariah Mandiri yang diberikan?	1	2	3	4
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan personal marketing dan penjualan Bank Syariah Mandiri ?	1	2	3	4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan service pelanggan Bank Syariah Mandiri ?	1	2	3	4
4	Apakah biaya pelayanan Bank Syariah Mandiri sesuai dengan layanan yang diberikan?	1	2	3	4
5	Apakah bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah?	1	2	3	4
6	Bagaimana pendapat saudara tentang pengetahuan tentang produk dan layanan yang diberikan?	1	2	3	4
7	Bagaimana pendapat saudara tentang waktu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri ?	1	2	3	4
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi personal yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri ?	1	2	3	4
9	Bagaimana pendapat saudara tentang informasi yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri ?	1	2	3	4

SAKSI DAN SAKSI BUKAN (NAMA DAN NO. HP) :

Tanggal Pengisian :

SIAPKAN

UPTD Mitra Bank Syariah Indonesia

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.63	3.6	3.55	3.98	3.61	3.61	3.64	3.89	3.64

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

Skor KM Total :		92.1			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	