

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



**KECAMATAN JEBRES
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2025**

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 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	06 s.d 08 Oktober 2025
2	Pengumpulan Data	09 Oktober s.d 26 November 2025
3	Pengolahan Data	26 November 2025
4	Analisis	27 s.d 30 November 2025
5	Penyajian / Pelaporan	01 Desember 2025
6	Publikasi SKM	02 s.d 05 Desember 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 522 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	229	43.87%
2	Pendidikan	SMK/ sederajat	95	18.2%
3	Pendidikan	S1	59	11.3%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	53	10.15%
5	Pendidikan	D1	35	6.7%
6	Pendidikan	D3	24	4.6%
7	Pendidikan	SD/ sederajat	17	3.26%
8	Pendidikan	D2	5	0.96%
9	Pendidikan	S2	3	0.57%
10	Pendidikan	Tidak bersekolah	2	0.38%
11	Pekerjaan	Swasta	316	60.54%
12	Pekerjaan	Lainnya	126	24.14%
13	Pekerjaan	Wirausaha	71	13.6%
14	Pekerjaan	PNS	8	1.53%
15	Pekerjaan	Polri	1	0.19%
16	Jenis Kelamin	P	283	54.21%
17	Jenis Kelamin	L	239	45.79%
18	Jenis Layanan	Legalisasi Rekomendasi Nikah / Talak / Cerai / Rujuk	39	7.47%
19	Jenis Layanan	Pengambilan Kartu Keluarga / Pindah Datang	29	5.56%
20	Jenis Layanan	Surat keterangan/ pengantar	27	5.17%
21	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	24	4.6%
22	Jenis Layanan	Pengambilan E-KTP	24	4.6%
23	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	22	4.21%
24	Jenis Layanan	Legalisasi Umum	21	4.02%
25	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	18	3.45%
26	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN /	15	2.87%

		PERNYATAAN / PENGANTAR (Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM / Lain2)		
27	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KK, KTP, IKD, AKTA KEMATIAN, AKTA KELAHIRAN, PINDAH DATANG)	13	2.49%
28	Jenis Layanan	Surat Keterangan/Pengantar	13	2.49%
29	Jenis Layanan	PELAYANAN KARTU INDONESIA SEHAT	12	2.3%
30	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan	10	1.92%
31	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	9	1.72%
32	Jenis Layanan	Pengajuan KIS	9	1.72%
33	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/SKW	9	1.72%
34	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	8	1.53%
35	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	7	1.34%
36	Jenis Layanan	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	7	1.34%
37	Jenis Layanan	Mengurus KK Baru	7	1.34%
38	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	7	1.34%
39	Jenis Layanan	Mengurus KTP/KK	6	1.15%
40	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	6	1.15%
41	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	6	1.15%
42	Jenis Layanan	NTPCR	6	1.15%
43	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	6	1.15%
44	Jenis Layanan	Pengajuan Surat Keterangan Domisili	5	0.96%

45	Jenis Layanan	Permohonan KIS	5	0.96%
46	Jenis Layanan	Surat Pengajuan Warga Miskin/ Gakin	5	0.96%
47	Jenis Layanan	Permohonan Pernyataan Belum Menikah	5	0.96%
48	Jenis Layanan	Mengurus Akte Kematian	5	0.96%
49	Jenis Layanan	PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS	5	0.96%
50	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah, Rujuk	4	0.77%
51	Jenis Layanan	Legalisasi Surat Pernyataan Waris	4	0.77%
52	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	4	0.77%
53	Jenis Layanan	pengajuan KK/KTP	4	0.77%
54	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	4	0.77%
55	Jenis Layanan	pengalihan BPJS ke KIS	4	0.77%
56	Jenis Layanan	Mohon Tanda tangan Lurah	4	0.77%
57	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	4	0.77%
58	Jenis Layanan	PENELITIAN MAHASISWA	4	0.77%
59	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	3	0.57%
60	Jenis Layanan	Legalisasi Pengambilan KIA	3	0.57%
61	Jenis Layanan	Pendampingan Kartu Keluarga Online	3	0.57%
62	Jenis Layanan	AKTA KEMATIAN (BESUK KIAMAT)	3	0.57%
63	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Domisili	3	0.57%
64	Jenis Layanan	Surat Keterangan Usaha	3	0.57%
65	Jenis Layanan	Pengajuan pindah	3	0.57%
66	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	3	0.57%
67	Jenis Layanan	Pengajuan KIS/BPJS	3	0.57%
68	Jenis Layanan	Mengurus Kependudukan	3	0.57%
69	Jenis Layanan	Surat Pernikahan	2	0.38%
70	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT	2	0.38%

		KEPENDUDUKAN (KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan)		
71	Jenis Layanan	Pernyataan Ahli Waris	2	0.38%
72	Jenis Layanan	Pelayanan umum	2	0.38%
73	Jenis Layanan	Mengurus Perubahan KTP	2	0.38%
74	Jenis Layanan	Fasilitasi Pendaftaran Admininduk	2	0.38%
75	Jenis Layanan	Pengajuan Perubahan KK	2	0.38%
76	Jenis Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha	2	0.38%
77	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	2	0.38%
78	Jenis Layanan	Fasilitasi Magang / Praktik Kerja Industri (Prakerin)	2	0.38%
79	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	2	0.38%
80	Jenis Layanan	Surat Pengantar untuk Menikah	2	0.38%
81	Jenis Layanan	pengajuan akta kelahiran	2	0.38%
82	Jenis Layanan	Pengajuan SK Gakin	2	0.38%
83	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Usaha	2	0.38%
84	Jenis Layanan	Penerbitan Pengantar Nikah Talak Cerai Rujuk	2	0.38%
85	Jenis Layanan	Surat Kematian	2	0.38%
86	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	2	0.38%
87	Jenis Layanan	Surat Keterangan	1	0.19%
88	Jenis Layanan	Mohon Tanda Tangan Lurah Tegalharjo	1	0.19%
89	Jenis Layanan	Permohonan KK	1	0.19%
90	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI KEGIATAN MASYARAKAT	1	0.19%
91	Jenis Layanan	Besok Kiamat	1	0.19%
92	Jenis Layanan	Pengantar Umum	1	0.19%
93	Jenis Layanan	Mengurus Akte Kematian	1	0.19%

94	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN (NTCR)	1	0.19%
95	Jenis Layanan	sapu kuwat	1	0.19%
96	Jenis Layanan	Mengurus akte kelahiran	1	0.19%
97	Jenis Layanan	Pindah Datang	1	0.19%
98	Jenis Layanan	Fasilitas Pelayanan BESUK KIAMAT	1	0.19%
99	Jenis Layanan	AHLI WARIS	1	0.19%
100	Jenis Layanan	Mengurus Pengajuan Nikah	1	0.19%
101	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT (Gakin / Kis / Pkh / Bpjs)	1	0.19%
102	Jenis Layanan	PENGAJUAN/PERALIHAN KIS	1	0.19%
103	Jenis Layanan	Mengurus Perubahan Data	1	0.19%
104	Jenis Layanan	Surat Kelahiran	1	0.19%
105	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	1	0.19%
106	Jenis Layanan	Mengurus Surat Keterangan SKTM	1	0.19%
107	Jenis Layanan	pengajuan akta kematian	1	0.19%
108	Jenis Layanan	mengurus Proses Nikah	1	0.19%
109	Jenis Layanan	Pernyataan Tidak Memiliki Rumah	1	0.19%

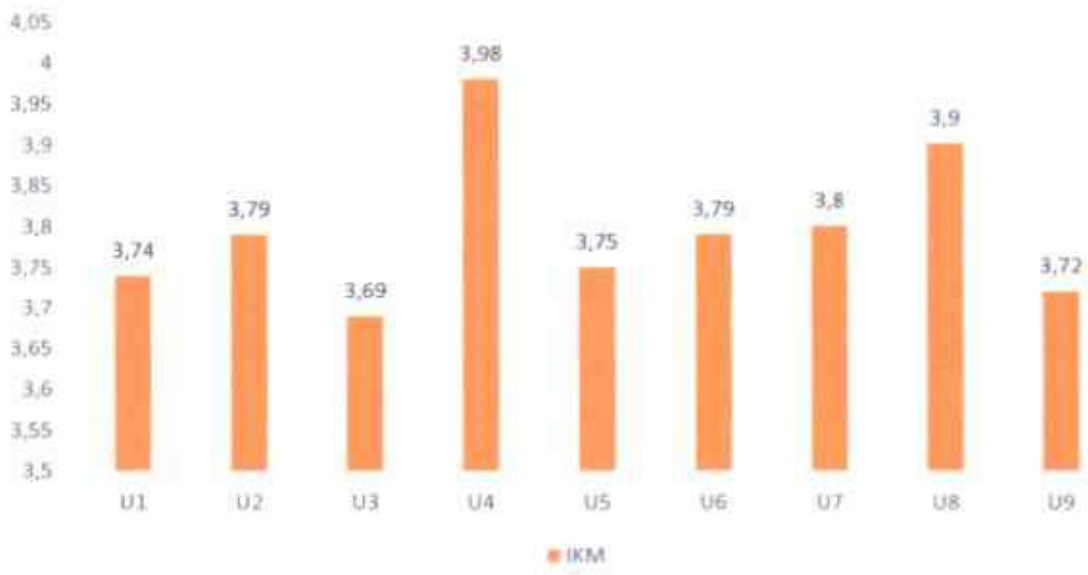
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.74	3.79	3.69	3.98	3.75	3.79	3.8	3.9	3.72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.89 (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 (3.98)
Dengan kekuatan Kecamatan Jebres selain memiliki Buku Menu Pelayanan yang berisi 6 (enam) komponen Service Delivery juga terdapat Kamus Layanan Kecamatan Jebres yang dilengkapi format layanan, Alur dalam bentuk infografis dan panduan layanan dalam bentuk video
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A (3.9)
Dengan kekuatan Semua sarana pengaduan alur penanganan aduan telah dipublikasikan di berbagai media baik Elektronik (anjungan informasi), Media Sosial (Instagram) , Website Kecamatan dan Media offline (Buku Menu Pelayanan dan kamus Layanan Kecamatan Jebres)
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.8)
Dengan kekuatan Pegawai Kecamatan Jebres setiap apel pagi selalu diberikan pemahaman terkait kewajiban dan larangan ASN yang tertuang pada kode etik ASN ,Core Value ASN dan Panca Prasetya Korpri. Sehingga dengan hal tersebut dapat tertanam pada jiwa ASN

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A (3.69)
Dengan kelemahan Minimnya kesadaran masyarakat untuk melihat informasi layanan media online dan offline yang disediakan kecamatan jebres dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mengintensifkan informasi layanan pada media yang sering dilihat / familiar untuk masyarakat
2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A (3.72)
Dengan kelemahan Pemeliharaan sarana prasarana belum terjadwal rutin dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan pemeliharaan sarana prasarana / secara berkala supaya sarana prasarana di kecamatan jebres dapat dinikmati masyarakat
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A (3.74)
Dengan kelemahan Minimnya kesadaran masyarakat untuk melihat informasi layanan media online dan offline yang disediakan kecamatan jebres dan direkomendasikan

dengan perbaikan berupa Mengintensifkan informasi layanan pada media yang sering dilihat / familiar untuk masyarakat

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 06 Oktober s.d 26 November 2025 pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

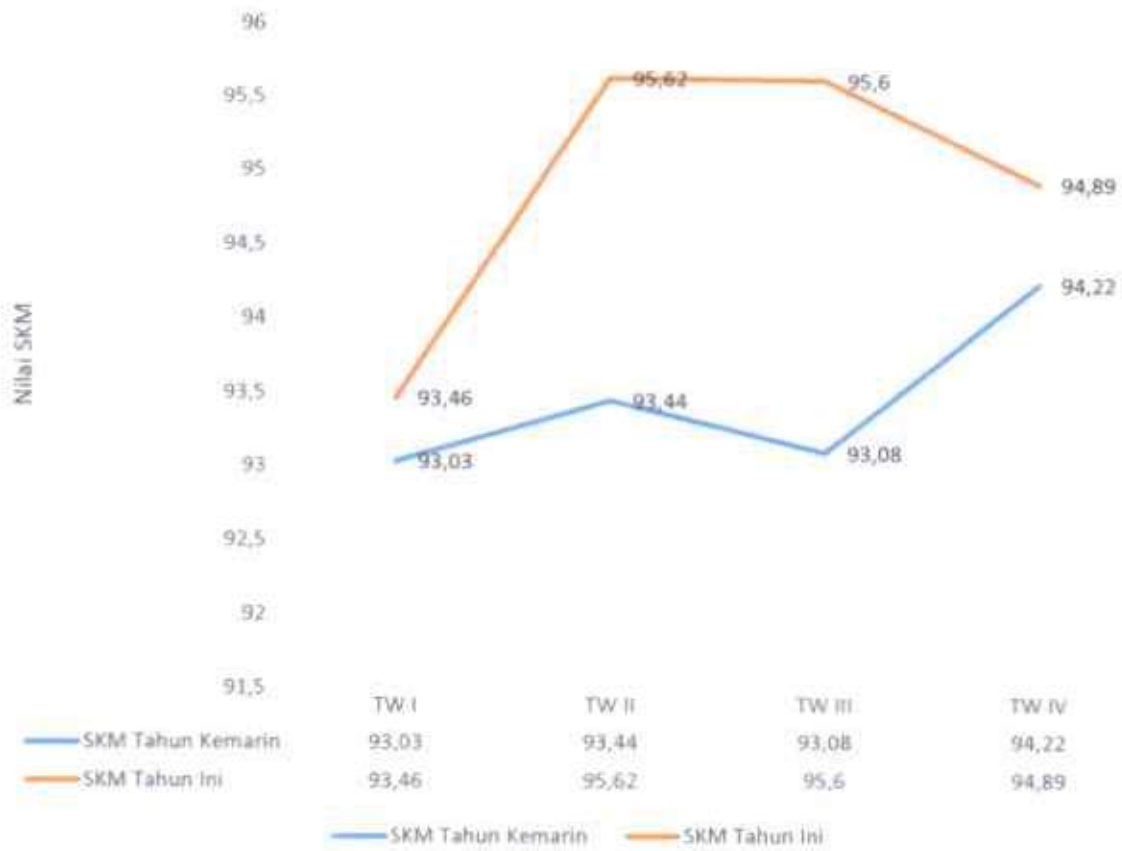
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Mengintensifkan informasi layanan pada media yang sering dilihat / familiar untuk masyarakat	Triwulan I 2026	Seksi Pelayanan Publik
2	U9. Sarana dan prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana prasarana / secara berkala supaya sarana prasarana di kecamatan jebres dapat dinikmati masyarakat	Triwulan I 2026	Subag Administrasi Kepegawaian dan Organisasi
3	U1. Persyaratan	Mengintensifkan informasi layanan pada media yang sering dilihat / familiar untuk masyarakat	Triwulan I 2026	Seksi 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 Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Triwulan III hingga tahun 2025 Triwulan IV pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 06 Oktober s.d 26 November 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 94.89. 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, U9 Sarana dan prasarana, U1 Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U7 Perilaku pelaksana.

Surakarta, 01 Desember 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 KETUKSIAN MASYARAKAT
 PERIODE SKM Triwulan Tahun 2023 (01 Januari 2023 s.d. 31 Maret 2023)

Nama Responden : No. Responden : No. Responden Baru :
 No. Responden : No. Responden Baru : No. Responden Baru :

Nama Responden : No. Responden Baru :
 Nama Responden : No. Responden Baru :
 No. Responden : No. Responden Baru :

PERNYATAAN KEPASTIHAN KETIDAKPENGALIHAN

No	Pernyataan	PENGALIHAN			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Informasi yang saya peroleh dari media massa dan media sosial adalah akurat dan dapat dipercaya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.74	3.79	3.69	3.98	3.75	3.79	3.8	3.9	3.72

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

Skor KM Total :		94.89			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 III 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 07 Juli s.d 23 September 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 07 Juli s.d 23 September 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	U1. Persyaratan	3.81	A
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	3.8	A
3	U3. Waktu penyelesaian	3.74	A
4	U4. Biaya / tarif	3.98	A
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.78	A
6	U6. Kompetensi pelaksana	3.8	A
7	U7. Perilaku pelaksana	3.82	A
8	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.96	A
9	U9. Sarana dan prasarana	3.71	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	<p>1. Meningkatkan sarpras kecamatan berupa peningkatan RAM komputer dan penggantian laptop yang rusak diruang pelayanan dengan pengadaan layar monitor baru,</p> <p>2. Meningkatkan sarpras kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres yang bisa ditingkatkan untuk kenyamanan pelayanan publik, seperti penataan tempat parkir, loket khusus/prioritas, guiding block, pengisi daya, air minum gratis, dll.</p>	Triwulan IV 2025	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres
2	U3. Waktu penyelesaian	<p>Memasifkan lagi publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery baik di tingkat Kecamatan maupun Kelurahan serta mempublikasikan dalam bentuk buku menu layanan di setiap kelurahan wilayah Kecamatan Jebres dengan memberikan penjelasan secara detail terkait waktu selesainya layanan</p>	Triwulan IV 2025	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres
3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	<p>Memasifkan lagi publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery baik di tingkat</p>	Triwulan IV 2025	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan

		Kecamatan maupun Kelurahan serta mempublikasikan dalam bentuk buku menu layanan di setiap kelurahan wilayah Kecamatan Jebres dengan memberikan penjelasan secara detail terkait produk yang dihasilkan dari layanan yang dituju		Jebres
--	--	---	--	--------

		Kecamatan maupun Kelurahan serta mempublikasikan dalam bentuk buku menu layanan di setiap kelurahan wilayah Kecamatan Jebres dengan memberikan penjelasan secara detail terkait produk yang dihasilkan dari layanan yang dituju		
--	--	---	--	--

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

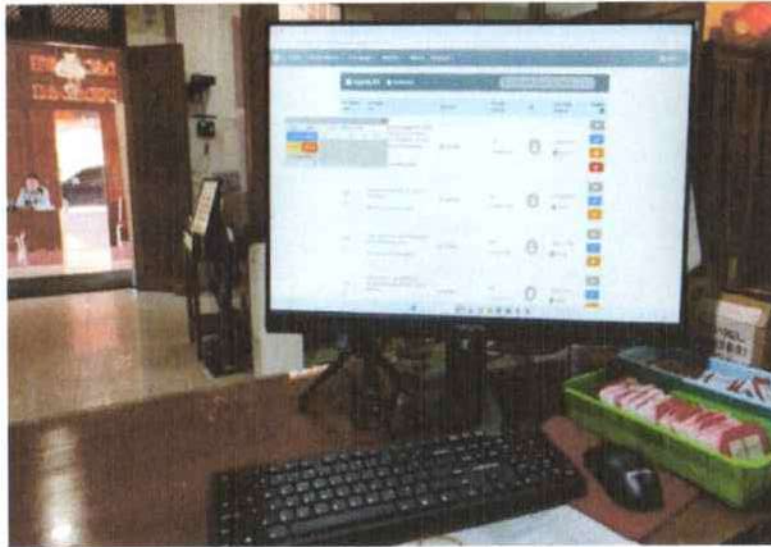
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	U9. Sarana dan prasarana	1. Meningkatkan sarpras kecamatan berupa peningkatan RAM komputer dan penggantian laptop yang rusak diruang pelayanan dengan pengadaan layar monitor baru, 2. Meningkatkan sarpras kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres yang bisa ditingkatkan untuk kenyamanan pelayanan publik, seperti penataan tempat parkir, loket khusus/prioritas,	Mengganti Komputer yang rusak di Ruang Pelayanan dengan PC yang baru	06 Oktober 2025	

		guiding block, pengisi daya, air minum gratis, dll.			
--	--	---	--	--	--

Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1. PC baru untuk Petugas Pelayanan

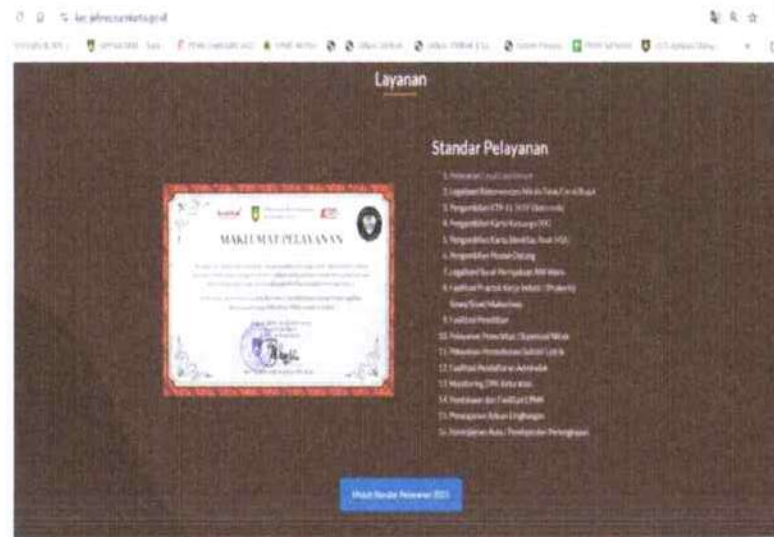


Gambar 2. PC baru untuk Petugas Pelayanan

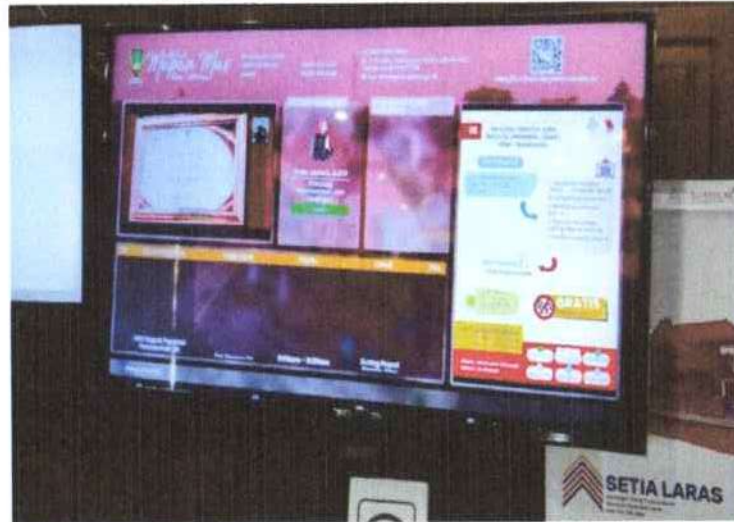
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
2	U3. Waktu penyelesaian	Memasifkan lagi publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery baik di tingkat Kecamatan maupun Kelurahan serta	Melakukan publikasi Standar Pelayanan di berbagai media baik offline maupun online , Offline melalui penjelasan langsung petugas front office dan buku menu pelayanan , untuk online melalui	06 Oktober 2025	

		mempublikasikan dalam bentuk buku menu layanan di setiap kelurahan wilayah Kecamatan Jebres dengan memberikan penjelasan secara detail terkait waktu selesainya layanan	Anjungan Informasi dan website kecamatan		
--	--	---	--	--	--

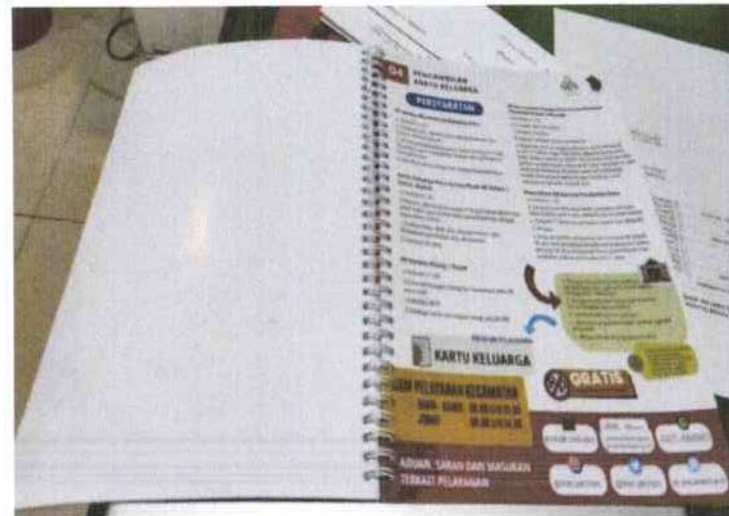
Dokumentasi Kegiatan



Gambar 3. Publikasi Standar Pelayanan Pada Website

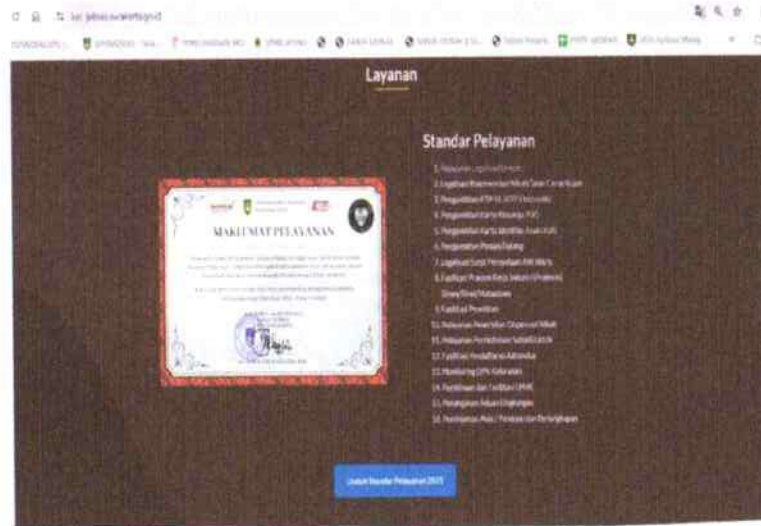


Gambar 4. Publikasi Standar Pelayanan pada Anjungan Informasi

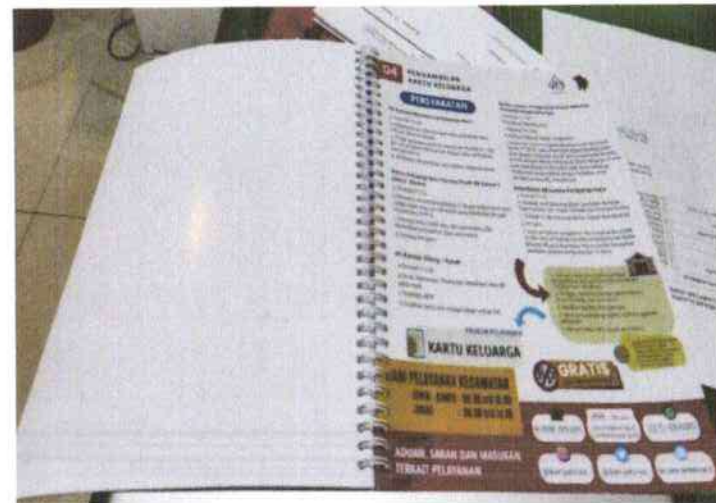


Gambar 5. Publikasi Standar Pelayanan pada Buku Menu Pelayanan

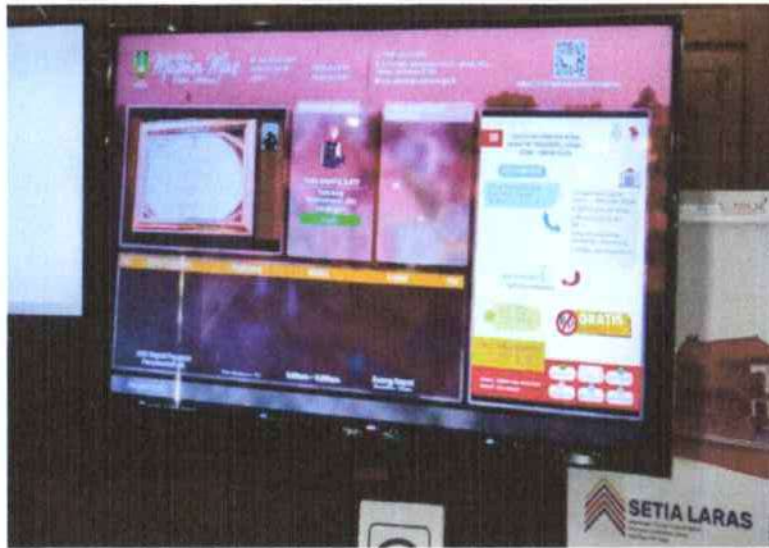
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memasifkan lagi publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery baik di tingkat Kecamatan maupun Kelurahan serta mempublikasikan dalam bentuk buku menu layanan di setiap kelurahan wilayah Kecamatan Jebres dengan memberikan penjelasan secara detail terkait produk yang dihasilkan dari layanan yang dituju	Melakukan publikasi Standar Pelayanan di berbagai media baik offline maupun online , Offline melalui penjelasan langsung petugas front office dan buku menu pelayanan , untuk online melalui Anjungan Informasi dan website kecamatan	06 Oktober 2025	
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 6. Publikasi Standar Pelayanan pada Website



Gambar 7. Publikasi standar pelayanan pada Buku Menu Pelayanan



Gambar 8. Publikasi standar pelayann pada Anjungan Informasi

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, U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
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 , 14 Oktober 2025

Camat Jebres,



Samsu Tri Wahyudin
Drs. Samsu Tri Wahyudin, M.Si.
NIP. 19750623 199311 1 001