

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



KECAMATAN JEBRES
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
BAB II	5
BAB III	8
BAB IV	13
BAB V	18
LAMPIRAN	19

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	07 s.d 14 Juli 2025
2	Pengumpulan Data	15 Juli s.d 23 September 2025
3	Pengolahan Data	24 September 2025
4	Analisis	25 s.d 30 September 2025
5	Penyajian / Pelaporan	01 Oktober 2025
6	Publikasi SKM	02 s.d 03 Oktober 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 474 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	208	43.88%
2	Pendidikan	SMK/ sederajat	96	20.25%
3	Pendidikan	S1	65	13.71%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	41	8.65%
5	Pendidikan	D3	33	6.96%
6	Pendidikan	SD/ sederajat	24	5.06%
7	Pendidikan	S2	5	1.05%
8	Pendidikan	D1	2	0.42%
9	Pekerjaan	Swasta	243	51.27%
10	Pekerjaan	Lainnya	162	34.18%
11	Pekerjaan	Wirausaha	64	13.5%
12	Pekerjaan	PNS	4	0.84%
13	Pekerjaan	Polri	1	0.21%
14	Jenis Kelamin	P	264	55.7%
15	Jenis Kelamin	L	210	44.3%
16	Jenis Layanan	Legalisasi Rekomendasi Nikah / Talak / Cerai / Rujuk	42	8.86%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	36	7.59%
18	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	25	5.27%
19	Jenis Layanan	Pengambilan E-KTP	24	5.06%
20	Jenis Layanan	PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN / PENGANTAR (Ahli waris / SKDU / SKD / SKU / SKTM / Lain2)	20	4.22%
21	Jenis Layanan	Surat keterangan/ pengantar	20	4.22%
22	Jenis Layanan	Legalisasi Umum	19	4.01%

23	Jenis Layanan	Pengambilan Kartu Keluarga / Pindah Datang	14	2.95%
24	Jenis Layanan	Surat Pengantar / Keterangan / Legalisasi Umum/SKW	13	2.74%
25	Jenis Layanan	Pendampingan Perpindahan Warga Online	9	1.9%
26	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	9	1.9%
27	Jenis Layanan	Legalisasi Pengambilan KIA	8	1.69%
28	Jenis Layanan	Pelayanan Surat KIS / Kesehatan	8	1.69%
29	Jenis Layanan	Surat Keterangan/Pengantar	8	1.69%
30	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Kehilangan	7	1.48%
31	Jenis Layanan	Fasilitasi Pendaftaran Admininduk	7	1.48%
32	Jenis Layanan	Pengajuan KTP Baru	6	1.27%
33	Jenis Layanan	pengajuan nikah/cerai	6	1.27%
34	Jenis Layanan	Pengajuan pindah	6	1.27%
35	Jenis Layanan	PENGAJUAN/PERALIHAN KIS	6	1.27%
36	Jenis Layanan	Penerbitan Pengantar Nikah Talak Cerai Rujuk	6	1.27%
37	Jenis Layanan	Surat Pengajuan KK	6	1.27%
38	Jenis Layanan	Pengajuan KIS/BPJS	6	1.27%
39	Jenis Layanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KTP/KK/KIA)	6	1.27%
40	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah,Rujuk	6	1.27%
41	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	5	1.05%
42	Jenis Layanan	pengajuan KK/KTP	5	1.05%
43	Jenis Layanan	Pengantar Kartu Keluarga / KTP	5	1.05%
44	Jenis Layanan	Mengurus Pengajuan Nikah	5	1.05%
45	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kematian Online	5	1.05%
46	Jenis Layanan	Permohonan KIS	5	1.05%

47	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Gakin	5	1.05%
48	Jenis Layanan	Pelayanan umum	4	0.84%
49	Jenis Layanan	Fasilitas Pelayanan SAPU KUWAT	4	0.84%
50	Jenis Layanan	Rekomendasi Talaq/Cerai dan Rekomendasi Nikah, Rujuk	4	0.84%
51	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	4	0.84%
52	Jenis Layanan	Fasilitas Penelitian Mahasiswa	4	0.84%
53	Jenis Layanan	Pengantar Umum	4	0.84%
54	Jenis Layanan	Pendampingan Akte Kelahiran Online	4	0.84%
55	Jenis Layanan	Fasilitasi Magang / Praktik Kerja Industri (Prakerin)	3	0.63%
56	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	3	0.63%
57	Jenis Layanan	pengajuan akta kematian	3	0.63%
58	Jenis Layanan	Pengantar Kesehatan	3	0.63%
59	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Usaha	3	0.63%
60	Jenis Layanan	Surat Kematian	3	0.63%
61	Jenis Layanan	Pengantar Kependudukan	3	0.63%
62	Jenis Layanan	NTCR	3	0.63%
63	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Nikah dan Cerai	3	0.63%
64	Jenis Layanan	Mengurus Akte Kematian	3	0.63%
65	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI BANTUAN MASYARAKAT (Gakin / Kis / Pkh / Bpjs)	2	0.42%
66	Jenis Layanan	besuk kiamat	2	0.42%
67	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	2	0.42%
68	Jenis Layanan	Pengantar KIA	2	0.42%
69	Jenis Layanan	Permohonan Pernyataan Belum Menikah	2	0.42%
70	Jenis Layanan	PELAYANAN LEGALISASI / LEGALISIR SURAT KEPENDUDUKAN (KTP / KK / Pengadilan / Kejaksaan)	2	0.42%

71	Jenis Layanan	Pengantar Pindah Agama	2	0.42%
72	Jenis Layanan	SuKet Kehilangan	2	0.42%
73	Jenis Layanan	Pecah KK	2	0.42%
74	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Kelahiran dan Kematian	2	0.42%
75	Jenis Layanan	pengajuan akta kelahiran	2	0.42%
76	Jenis Layanan	Pindah Datang	2	0.42%
77	Jenis Layanan	PELAYANAN PERMOHONAN PERNIKAHAN (NTCR)	2	0.42%
78	Jenis Layanan	Pengajuan KIS	2	0.42%
79	Jenis Layanan	Pecah KK karena bercerai	1	0.21%
80	Jenis Layanan	Besuk Kiamat	1	0.21%
81	Jenis Layanan	Surat Kelahiran	1	0.21%
82	Jenis Layanan	Surat Pengantar untuk Menikah	1	0.21%
83	Jenis Layanan	Mohon Tanda Tangan Lurah Tegalarjo	1	0.21%
84	Jenis Layanan	Pengajuan gakin/cek SK gakin	1	0.21%
85	Jenis Layanan	Surat Keterangan Waris	1	0.21%
86	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	1	0.21%
87	Jenis Layanan	Besok Kiamat	1	0.21%
88	Jenis Layanan	Surat Keterangan untuk persyaratan pengajuan Rumah Susun atau Perumahan	1	0.21%
89	Jenis Layanan	Permohonan Surat Keterangan Domisili	1	0.21%
90	Jenis Layanan	Pelayanan Surat pindah dan datang	1	0.21%
91	Jenis Layanan	Mengurus Kependudukan	1	0.21%
92	Jenis Layanan	PENELITIAN MAHASISWA	1	0.21%
93	Jenis Layanan	Surat Keterangan Usaha	1	0.21%
94	Jenis Layanan	Pengajuan Surat Keterangan Domisili	1	0.21%
95	Jenis Layanan	Surat Pindah Keluar	1	0.21%

96	Jenis Layanan	PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN	1	0.21%
97	Jenis Layanan	pengalihan BPJS ke KIS	1	0.21%

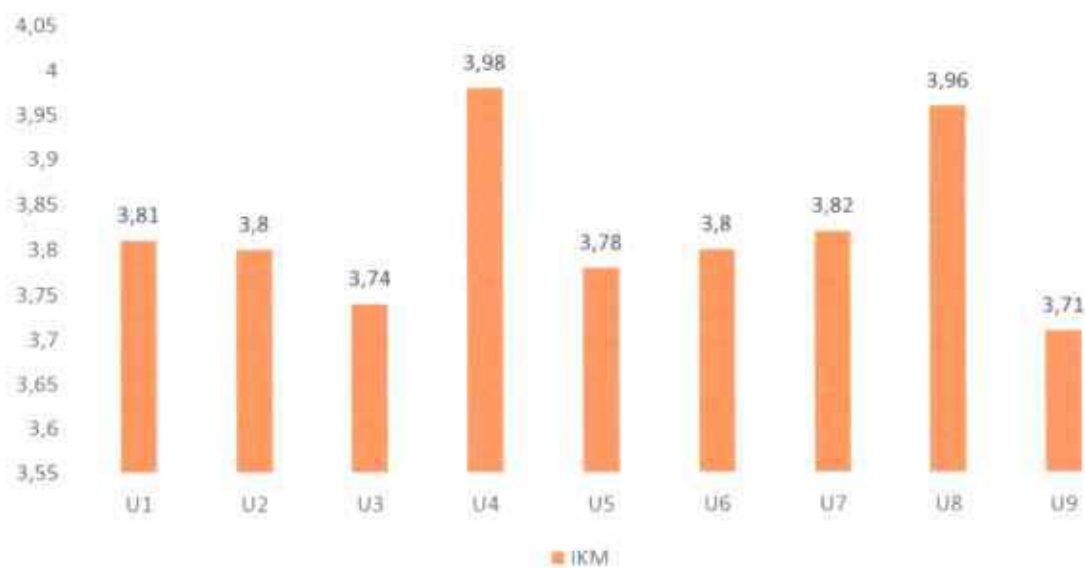
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.81	3.8	3.74	3.98	3.78	3.8	3.82	3.96	3.71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.60 (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 telah mempublikasikan biaya/tarif layanan baik secara online (website, media sosial) dan offline (leaflet bertuliskan layanan gratis diruang pelayanan).Petugas kecamatan, kelurahan dan petugas khusus juga senantiasa memberikan informasi langsung kepada masyarakat bahwa pelayanan gratis/tidak dipungut biaya.

2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A (3.96)

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)

3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.82)

Dengan kekuatan Pegawai Kecamatan Jebres setiap apel pagi selalu diberikan pemahaman terkait kewajiban dan larangan ASN yang tertuang pada kode etik ASN dan Core Value ASN. Sehingga dengan hal tersebut dapat tertanam pada jiwa ASN

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

1. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A (3.71)

Dengan kelemahan Adanya sarpras kelurahan yang masih belum memadai dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa 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, guiding block, pengisi daya, air minum gratis, dll.

2. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A (3.74)

Dengan kelemahan Minimnya kesadaran masyarakat untuk melihat informasi yang sudah dipublikasi di Media online (website, IG) , media elektronik (HP android) terkait waktu penyelesaian layanan yang telah diurus oleh pengguna layanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa 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

3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A (3.78)

Dengan kelemahan Minimnya Kesadaran masyarakat untuk melihat informasi terkait produk jenis layanan yang telah dipublikasikan di media offline dan on line dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa 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

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 07 Juli s.d 23 September 2025 pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

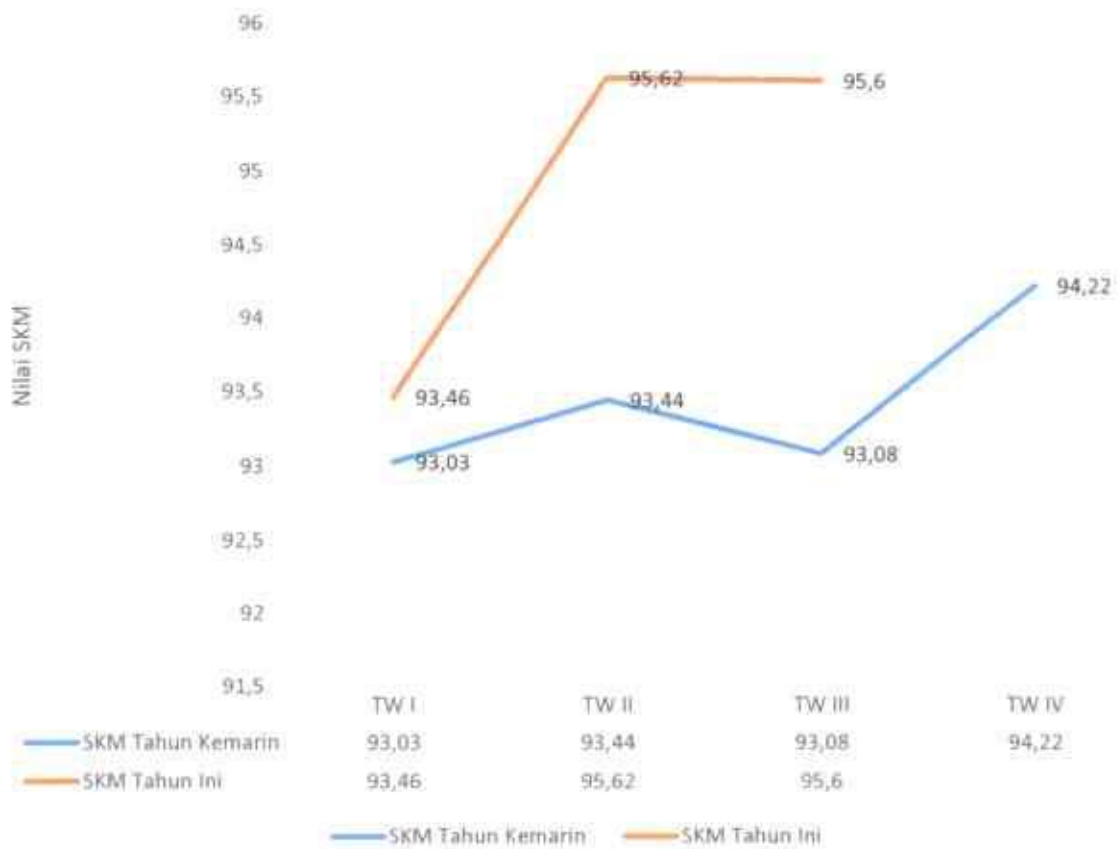
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	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, guiding block, pengisi daya, air minum gratis, dll.	Triwulan IV 2025	Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres.
2	U3. Waktu penyelesaian	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	Triwulan IV 2025	Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres

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	Triwulan IV 2025	Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Jebres
---	--	---	------------------	--

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Jebres Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Triwulan II hingga tahun 2025 Triwulan III pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 07 Juli s.d 23 September 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 95.60. 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 U9 Sarana dan prasarana, U3 Waktu penyelesaian, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U7 Perilaku pelaksana.

Surakarta, 01 Oktober 2025



Drs. SAMSU TRI WAHYUDIN, M.Si.
Pembina Tingkat I - IV b
NIP 19750623 199311 1 001

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

Skor KM Total :		95.60			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 II 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 16 April s.d 23 Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 16 April s.d 23 Juni 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	U1. Persyaratan	3.82	A
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	3.79	A
3	U3. Waktu penyelesaian	3.76	A
4	U4. Biaya / tarif	3.98	A
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.8	A
6	U6. Kompetensi pelaksana	3.81	A
7	U7. Perilaku pelaksana	3.86	A
8	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.92	A
9	U9. Sarana dan prasarana	3.69	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	Melakukan pemeliharaan/ servis pendingin Ruangan di ruangan Pelayanan Publik demi kenyamanan pengguna layanan dan mengganti lampu ruang pelayanan publik supaya lebih terang	Triwulan III 2025	Kasi Pembangunan
2	U3. Waktu penyelesaian	Kecamatan dan Kelurahan terus memberikan Informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait waktu penyelesaian layanan yang dibutuhkan sesuai dengan SOP dan Terus Meningkatkan publikasi Standar pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery di berbagai media	Triwulan III 2025	Kasi Pelayanan Publik
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Kecamatan Jebres beserta Kelurahan terus meningkatkan publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service Delivery di berbagai media dengan tampilan yang lebih menarik pengguna layanan dan petugas front office terus	Triwulan III 2025	Kasi Pelayanan Publik

		memberikan informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait alur / prosedur layanan		
--	--	--	--	--

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	Melakukan pemeliharaan/ servis pendingin Ruangan di ruangan Pelayanan Publik demi kenyamanan pengguna layanan dan mengganti lampu ruang pelayanan publik supaya lebih terang	Melakukan servis AC dan mengganti lampu ruang Pelayanan publik demi kenyamanan pengguna layanan	07 Juli 2025	
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 1. Service Pemeliharaan AC Ruang Pelayanan Publik secara rutin




Gambar 2. Mengganti Lampu Ruang Pelayanan Publik



Gambar 3. Mengganti Lampu Ruang Pelayanan Publik

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
2	U3. Waktu penyelesaian	Kecamatan dan Kelurahan terus memberikan Informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait waktu penyelesaian layanan yang dibutuhkan sesuai dengan SOP dan	Petugas Kecamatan terus memberikan Informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait waktu penyelesaian layanan yang dibutuhkan sesuai dengan SOP dan terus meningkatkan	07 Juli 2025	

		<p>Terus Meningkatkan publikasi Standar pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service delivery di berbagai media</p>	<p>publikasi Standar Pelayanan terutama 6 komponen service delivery</p>		
<p>Dokumentasi Kegiatan</p>					
 <p>The infographic is titled "04 PENGAMBILAN KARTU KELUARGA PERSYARATAN". It lists requirements for "KK karena Membentuk Keluarga Baru" (Formulir F-1.02), "KK karena Penggantian Kepala Keluarga" (Formulir F-1.02), and "KK karena Perubahan Data" (Formulir F-1.02). It also includes a section for "KK karena Hilang / Rusak" (Formulir F-1.02). At the bottom, it provides service hours: "JAM PELAYANAN KECAMATAN" (Senin-Kamis: 08.00 s/d 16.00, Jumat: 08.00 s/d 14.00) and contact information for "Kotak Aduan" (0271-656061) and social media handles like @kacjembras.</p>					

Gambar 1. Publikasi SP Pengambilan KK pada Website, Anjungan Informasi, Buku Menu Pelayanan dan IG



Gambar 2. Informasi Lisan Petugas front office kepada pengguna layanan



Gambar 3. Informasi Lisan Petugas khusus pada pengguna layanan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Kecamatan Jebres beserta Kelurahan terus meningkatkan publikasi Standar Pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service Delivery di berbagai media dengan tampilan yang lebih menarik pengguna layanan dan petugas front office terus memberikan informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait alur / prosedur layanan	Meningkatkan publikasi standar pelayanan terutama 6 (enam) komponen Service Delivery di berbagai media dengan tampilan menarik. Petugas front office terus memberikan informasi secara langsung kepada pengguna layanan terkait alur/prosedur layanan	07 Juli 2025	
Dokumentasi Kegiatan					

07 LEGALISASI SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS

PERSYARATAN

- Surat Pengantar RT, RW, Kelurahan;
- Fotokopi KK;
- Fotokopi KTP el;
- Surat kematian;
- Form Surat Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Lurah;
- Bukti Pembayaran PBB;
- Fotokopi sertifikat tanah.

➤ Petugas menerima berkas permohonan secara lengkap dari pemohon;

➤ Verifikasi berkas oleh petugas;

➤ Validasi data berkas;

➤ Camat Menandatangani SKW; Petugas menomori surat berkas Pemohon yang sudah ditandatangani dan mencatat di aplikasi agenda pelayanan; SKW diserahkan kepada Pemohon untuk digunakan sesuai kebutuhan.

PRODUK PELAYANAN
Surat Pernyataan Ahli Waris

JAM PELAYANAN KECAMATAN
SENIN - KAMIS : 08.00 s/d 16.00
JUMAT : 08.00 s/d 14.00

ADUAN, SARAN DAN MASUKAN TERKAIT PELAYANAN

GRATIS

Kotak aduan: 0271-856961
@kccjktres

Gambar 1. Publikasi SP Surat Pernyataan Waris pada website, anjungan informasi, IG, Buku Menu Layanan

05 PENGAMBILAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

PERSYARATAN

Penerbitan KIA baru

- Formulir F-1.02;
- Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;
- KK asli orang tua/wali;
- KTP-el asli kedua orang tua/wali;
- Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar (jika usia anak lebih dari 5 tahun).

Penerbitan KIA hilang / rusak

- Formulir F-1.02;
- Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian KIA asli yang rusak;
- Catatan : Masa berlaku KIA selama 3 tahun dari penerbitan, selanjutnya bisa dilakukan perpanjangan 3 tahun sekali sampai dengan usia anak 17 tahun.

➤ Petugas menerima bukti notifikasi pengambilan dari keluarga/keluarga;

➤ Petugas menerima berkas permohonan secara lengkap dari pemohon;

➤ Verifikasi berkas oleh petugas;

➤ Mencatat pelayanan dalam aplikasi agenda pelayanan;

➤ Menyerahkan KIA kepada pemohon.

PRODUK PELAYANAN
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

JAM PELAYANAN KECAMATAN
SENIN - KAMIS : 08.00 s/d 16.00
JUMAT : 08.00 s/d 14.00

ADUAN, SARAN DAN MASUKAN TERKAIT PELAYANAN

GRATIS

Kotak aduan: 0271-856961
@kccjktres

Gambar 2. Publikasi SP Pengambilan KIA pada Website, Anjungan informasi, IG dan Buku Menu Pelayanan

02

Legalisasi Rekomendasi Nikah Tidak Cera! Rujuk

PERSYARATAN

Pengantar Rekomendasi Nikah

- ▶ Surat Pengantar Rekomendasi Nikah
- ▶ Paspor P2 - 64 (Ari) Mahasiswa
- ▶ Paspor P2 - 64 (Ari) Masyarakat yang sudah meninggal
- ▶ Akta Cera! (bagi yang cerai hidup)
- ▶ Fotokopi KTP yang tidak dipotong / tambahan 1 x/2, 3 x/2, 4 x/2, 5 x/2
- ▶ Fotokopi KK / Kartu Keluarga
- ▶ Fotokopi Akta Kelahiran
- ▶ Surat lahir dengan foto atau kelahiran, bisa diupload / foto tidak & akta kelahiran
- ▶ Surat nikah orang tua untuk orang tua yang sudah meninggal
- ▶ Surat Pengumuman Sebelum Menikah (Surat Pengantar No. 01.000)
- ▶ Surat Pengumuman dari orang tua (bila kematian) surat dari SP (ayah)
- ▶ Surat pernyataan persetujuan nikah yang ditandatangani SP (ayah)
- ▶ Surat pernyataan persetujuan nikah yang ditandatangani SP (ibu)
- ▶ Surat Mengetahui Surat Pernyataan / Surat Keterangan Nikah
- ▶ Paspor keagenan luar No. 2 (ayah) / No. 3 (ibu)
- ▶ Urutur pengantar dan pengantar SP dari Pengantar Nikah
- ▶ Uraian Tawar-menawar atau foto nikah dari Monev/MPK
- ▶ Pemeliharaan nikah kurang dari 30 hari sejak diterimanya surat dipengantar nikah
- ▶ Surat pengantar nikah yang sudah terdapat foto nikah / pernyataan nikah yang terdapat foto nikah atau foto nikah per pasangan
- ▶ Catatan:
- ▶ Nikah tidak dibagikan surat / A. Survei 30 hari
- ▶ Nikah tidak per pasangan / B. Survei / 90 hari

Pengantar Rekomendasi Talak / Cera! / Rujuk

- ▶ Surat Pengantar Rekomendasi Cera! / Talak / Rujuk dan Surat nikah
- ▶ Surat nikah yang sudah terdapat foto nikah
- ▶ Akta Cera! / Rujuk yang sudah dan meninggal sebelum nikah / 2 (ayah) / 3 (ibu) / 4 (ayah) atau yang dibuktikan oleh Pengantar Nikah
- ▶ Fotokopi KTP / Akta Kelahiran
- ▶ Fotokopi Akta Kelahiran / KK / 1 (ayah) / 2 (ibu) / 3 (ayah) / 4 (ibu)
- ▶ Surat Pengumuman Talak / Cera! / Rujuk (Surat Pengantar No. 01.000)

JAM PELAYANAN KEGAMATAN

SENIN - KAMIS 08.00 s/d 10.00

JUMAT 08.00 s/d 14.00

Rp GRATIS

(untuk permohonan nikah)

ADUAN, SARAN DAN MASUKAN TERKAIT PELAYANAN

Kotak Saran

WA

FB

TW

0271-855081

Gambar 3. Publikasi SP Legalisasi NTCR pada website, anjungan informasi dan Buku Menu Layanan

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, U2. Sistem, mekanisme dan prosedur
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, 8 Juli 2025


CAMAT JEBRES

Drs. SAMSU TRI WAHYUDIN, M.Si.
NIP. 19750623 199311 1 001