



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN JATEN  
TAHUN 2020**



**Jl. Raya Jaten No. 85, Karanganyar  
Telp. (0271) 821319 Fax.(0271) 821319  
Website. [www.jaten.karanganyarkab.go.id](http://www.jaten.karanganyarkab.go.id),  
email: [jaten@karanganyarkab.go.id](mailto:jaten@karanganyarkab.go.id)  
KARANGANYAR**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jaten tahun 2020.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Jaten kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jaten tahun 2020 ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Jaten.

Jaten,                      Oktober 2020

CAMAT JATEN

**DWI SAPTOHAJI, SP.,MM**

Pembina

NIP. 19710101 199710 1 001

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR DIAGRAM.....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	2
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Perumusan Masalah.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	3
1.5. Ruang Lingkup .....	4
1.6. Metode Pengukuran .....	5
1.5. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	9
1.7. Jadwal Pelaksanaan SKM .....	10
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN JATEN.....	12
2.1. Data Kuesioner.....	12
2.2. Profil Responden.....	12
2.3. Analisis Hasil Survei.....	15
BAB III PENYUTUP.....	21
3.1. Kesimpulan.....	21
3.2. Kesimpulan.....	21
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit PelayananN.....	7
Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik.....	8
Tabel I.3. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2020.....	10
Tabel I.4. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	11
Tabel II.1. Profil Responden berdasarkan umur.....	13
Tabel II.2. Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	13
Tabel II.3. Profil Responden berdasarkan pekerjaan.....	14
Tabel II.4. Nilai rata-rata per unit unsur pelayanan Kecamatan Jaten.....	16
Tabel II.5. Indeks Kepuasan Masyarakat per unit unsur pelayanan Kecamatan Jaten.....	20

## **DAFTAR GAMBAR**

Diagram II.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Umur.....	13
Diagram II.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	14
Diagram II.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	14



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang sekaligus merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Kecamatan Jaten merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Jaten kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

## **1.2. DASAR HUKUM**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar tahun 2020 adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### **1.3. PERUMUSAN MASALAH**

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)

Pemerintah mempunyai fungsi utama melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sebagai upaya meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Jaten yaitu dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka pada tahun 2020 Kecamatan Jaten melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu *feedback* guna perbaikan dan peningkatan kinerja atau kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

### **1.4. MAKSUD DAN TUJUAN**

Penyusunan Laporan Suvei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur

pemerintah yang ada di Kecamatan Jaten. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
2. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Jaten;
3. Sumber informasi bagi Kecamatan Jaten mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan.

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 di Kecamatan Jaten.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kecamatan Jaten dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.5. RUANG LINGKUP**

### **3.5.1 LINGKUP WILAYAH**

Lingkup wilayah adalah Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar.

### **1.5.2 LINGKUP KEGIATAN**

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan unsur yang dinilai meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan prasarana.

Survei dilakukan khusus untuk Seksi dan Unit Pelayanan, antara lain:

1. Seksi Pemerintahan, meliputi :
  - Layanan Kartu Keluarga (KK)
  - Layanan e KTP
2. Seksi Pelayanan Umum, meliputi :
  - Layanan pindah
  - Layanan rekomendasi SKCK
  - Layanan IUMK/SIUP
  - Layanan umum lainnya

## **1.6. METODE PENGUKURAN**

### **1. Pengukuran Skala Likert**

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel I.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	1,00 – 2,596	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

### a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### b. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

#### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### 4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### 1). Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif *)	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana **)	F
7.	Perilaku Pelaksana **)	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $X \times 25 = y$ .
  - b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
  - c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

- 3) Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 270 (dua ratus tujuh puluh) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.

## **1.7. TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 10 Januari 2020 selama 9 (sembilan) bulan, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sesuai dengan Keputusan Camat Jaten Nomor. 414.12/23 Tahun 2020 tanggal 9 Januari 2020 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Camat Jaten Nomor. 414.12/ 38 Tahun 2020

tentang Perubahan Keputusan Camat Nomor. 414.12/23 Tahun 2020 tentang Penunjukkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2020 dan telah diubah dengan Keputusan Camat Jaten Nomor. 414.12/56 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Keputusan Camat Nomor. 414.12/23 Tahun 2020 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2020 dengan susunan tim sebagai berikut:

Tabel I.3. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2020

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLM TIM
1	Dwi Saptohaji, SP.,MM NIP. 19710101 199710 1 001	Camat Jaten	Pengarah
2	Joko Purnomo, SH.,MM NIP. 19640121 198703 1 008	Sekretaris Camat	Ketua
3	Putut Wibowo, SE., MM NIP. 19671216 199103 1 006	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris
4	Tartono, SE, MM NIP. 19660920 199103 1 001	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	Anggota
5	Melania Kusprihatin, SE NIP. 19781231 200902 2 010	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Subbag Perencanaan dan Keuangan	Anggota

### 1.8. JADWAL PELAKSANAAN SKM

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :



Tabel I.4. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 10 Januari s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survei IKM	Mulai tanggal 15 Januari s/d selesai (maksimal 270 hari kerja)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 19 Oktober s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 26 Oktober s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)

**BAB II**  
**ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KECAMATAN JATEN**

**2.1 DATA KUESIONER**

a. Kuesioner

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- ✓ Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.
- ✓ Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- ✓ Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Jaten
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 9 bulan dari bulan Januari s/d Oktober 2020.

**2.2 . PROFIL RESPONDEN**

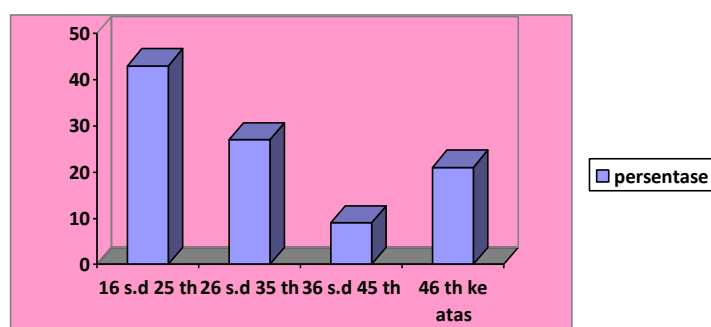
Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Jaten tahun 2020 yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang menggunakan dan atau telah memperoleh pelayanan. Profil responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, dan pekerjaan. Profil responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik Kecamatan Jaten disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.1. Profil Responden Berdasarkan Umur

No.	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	16 s.d 25 tahun	43	43%
2	26 s.d 35 tahun	27	27%
3	36 s.d 45 tahun	9	9%
4	46 tahun ke atas	21	21%
	Jumlah	100	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval usia antara 16 sampai dengan 25 tahun yaitu sebanyak 43 responden (43%).

Diagram I. 1 Profil Responden Berdasarkan Umur

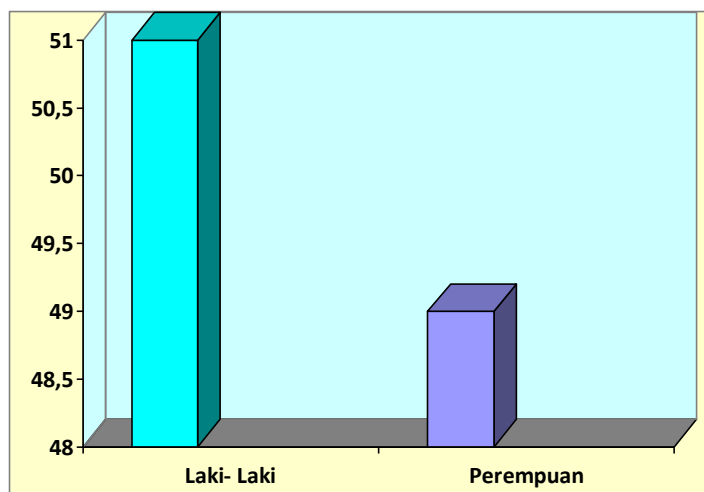


Tabel. II.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan data tersebut, profil responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kecamatan Jaten mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 51 orang (51%).

Diagram II.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

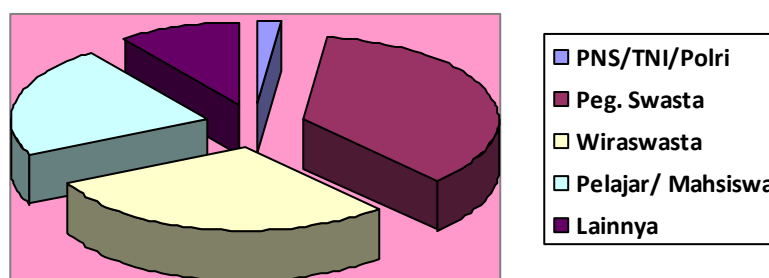


Tabel II.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	PNS/TNI/Polri	2	2%
2	Pegawai Swasta	36	36%
3	Wiraswasta	30	30%
4	Pelajar/ Mahasiswa	22	22%
5	Lainnya	10	10%
	Jumlah	100	100%

Pada Tabel II.3, profil responden mayoritas adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 36 orang (36%).

Diagram II.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



### 2.3 ANALISIS HASIL SURVEI

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan terhadap pelayanan publik Kecamatan Jaten, maka diperoleh hasil berdasarkan skor jawaban yang telah ditentukan seperti pada lampiran 2.

Kemudian nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Jaten dilakukan terhadap 100 Responden di wilayah Kecamatan Jaten, dengan metode survei menggunakan kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden. Dari data survei yang diolah dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 1. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Sebanyak 100 responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan Kecamatan Jaten, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut : (lampiran 2)

Tabel. II. 4 Nilai Rata-rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Jaten

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Persyaratan	3,320
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,140
3	Waktu pelayanan	2,960
4	Biaya/tariff	3,540
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,140
6	Kompetensi pelaksana	3,090
7	Perilaku Pelaksana	3,160
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,150
9	Sarana dan prasarana	2,830

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan public Kecamatan Jaten Tahun 2020 :

#### 1. Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai interval rata-rata pada persyaratan adalah 3,320, maka pada unsur ini Kecamatan Jaten dikategorikan “Baik”. Keluhan dari

masyarakat yang menyatakan mereka harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena adanya persyaratan yang belum terpenuhi, hal ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang telah ditentukan atau kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

#### 2. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur nilai interval sebesar 3,140. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini bisa artikan bahwa petugas pelayanan sudah melayani dengan cukup baik, memberikan informasi yang jelas tentang tata cara pembuatan dokumen layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai interval untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 2,960, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang lama atau tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kecamatan Jaten, misalnya dalam pengurusan E-KTP.

#### 4. Unsur Biaya/tarif (U4)

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. Pada tabel II.4 menunjukan

interval untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,540. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Unsur ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Jaten dalam pengurusan sebuah dokumen.

#### 5. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,140 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

#### 6. Unsur Kompetensi pelaksana (U6)

Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai interval unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,090 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun demikian kompetensi petugas pelayanan masih harus terus ditingkatkan agar pelayanan publik di Kecamatan Jaten semakin baik.

#### 7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,160 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah



modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

#### 8. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,150. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Pengaduan yang masuk di Kecamatan Jaten selalu diupayakan untuk segera direspon dengan baik oleh petugas.

#### 9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Sarana dan prasarana adalah 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). Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 2,830. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “kurang baik”. Hal ini dikarenakan kurangnya komputer di ruang pelayanan dan juga kursi tunggu yang terbatas.

Berdasarkan tabel II.4, maka dapat dihitung nilai indek kepuasan masyarakat (IKM) per unit pelayanan dengan mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur pelayanan dengan nilai penimbang yang telah ditentukan yaitu 0,11 (karena ada 9 unsur yang dinilai). Nilai indek IKM per unit unsur layanan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.5. Indek Kepuasan Masyarakat Per Unit Unsur Pelayanan  
Kecamatan Jaten

No	Unsur Pelayanan	IKM
1	Persyaratan	0,365
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	0,345
3	Waktu pelayanan	0,326
4	Biaya/tariff	0,389
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,345
6	Kompetensi pelaksana	0,340
7	Perilaku Pelaksana	0,348
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0,347
9	Sarana dan prasarana	0,311

Dari tabel II.5 tersebut maka diperoleh nilai IKM pelayanan sebesar 3,116. Untuk memperoleh nilai SKM maka nilai total IKM dikalikan dengan nilai dasar yang telah ditentukan yaitu 25. Perhitungan nilai SKM adalah sebagai berikut :

- ✓ Nilai SKM Konversi = nilai indeks x nilai dasar  
= 3,116 x 25  
= 77,91
- ✓ Mutu Pelayanan = B
- ✓ Kinerja unit Pelayanan = Baik

Dari hasil tersebut, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Jaten sebesar 77,91. Nilai ini berada pada nilai Interval antara 76,61 – 88,30, sehingga mutu pelayanan Kecamatan Jaten adalah B dan kinerja unit pelayanan di kategorikan Baik.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada Kecamatan Jaten, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten secara umum dapat dikatakan adalah **BAIK** dengan nilai SKM **77,91** dengan nilai indeks rata-rata **3,116**.
- 2) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan hasil **3,540**. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Jaten dalam pengurusan sebuah dokumen.
- 3) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang terendah yaitu sarana prasarana dengan hasil **2,830**, yang berarti unsur sarana prasarana di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Hal ini bisa terjadi karena sarana prasarana untuk memproses dokumen masih kurang memadai seperti kurangnya komputer di ruang pelayanan dan juga kursi tunggu yang kurang apalagi di masa pandemi membutuhkan banyak *space* agar masyarakat lebih bisa jaga jarak.

#### **3.2 SARAN**

- 1) Kinerja Pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM pelayanan di kantor Kecamatan Jaten, misalnya dengan memberi pembekalan khusus pada petugas pelayanan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mengikuti diklat khusus tentang pelayanan publik, seperti diklat “*service excelent*”, diklat pelayanan prima, dan lain-lain.
- 3) Tetap melaksanakan pelayanan sesuai standar yang ada, siap melayani dengan sepenuh hati sesuai dengan maklumat pelayanan Kecamatan Jaten.



# LAMPIRAN

**REKAPITULASI DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
KECAMATAN JATEN KABUPATEN KARANGANYAR  
TAHUN 2020**

NO	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN	
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	20	Laki-laki	PNS	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	
2	32	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	
3	42	Laki-laki	Petani	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
4	19	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
5	30	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
6	26	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
7	17	Laki-laki	Pelajar	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
8	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
9	50	Perempuan	Wiraswasta	3	2	2	2	4	3	3	3	2	4	
10	24	Laki-laki	Pedagang	3	3	2	4	2	2	2	2	2	1	
11	28	Laki-laki	Wiraswasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	23	Laki-laki	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	
13	28	Perempuan	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	
14	19	Perempuan	Swasta	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
15	37	Perempuan	IRT	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
16	23	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
17	24	Perempuan	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	25	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	28	Perempuan	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	24	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
21	30	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	
22	36	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	2	2	2	2	2	1	
23	25	Laki-laki	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	20	Perempuan	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	
25	32	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	
26	17	Laki-laki	Pelajar	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	
27	16	Perempuan	Pelajar	3	3	2	4	2	2	2	2	2	1	
28	57	Perempuan	IRT	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
29	50	Laki-laki	Swasta	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	
30	40	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	
31	50	Laki-laki	Swasta	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
32	27	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
33	16	Laki-laki	Pelajar	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
34	30	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
35	25	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
36	20	Perempuan	IRT	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
37	32	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
38	42	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
39	19	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
40	30	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
41	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
42	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	30	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
45	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
46	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
47	19	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
48	30	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
49	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
50	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
51	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	50	Laki-laki	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
54	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
55	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
56	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	50	Laki-laki	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	57	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	16	Laki-laki	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
62	25	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	28	Perempuan	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	24	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
65	30	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	

66	36	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	2	2	2	2	1
67	25	Laki-laki	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	20	Perempuan	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	3
69	32	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	1
70	42	Laki-laki	Petani	3	3	2	2	4	3	3	2	3
71	19	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3
72	30	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
73	26	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
74	17	Perempuan	Pelajar	3	3	3	4	3	4	3	4	4
75	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
76	50	Perempuan	Wiraswasta	3	2	2	2	4	3	3	2	4
77	57	Perempuan	Pedagang	3	3	2	4	3	3	3	2	4
78	16	Perempuan	Pelajar	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	17	Laki-laki	Pelajar	3	3	2	4	3	3	3	3	2
80	16	Perempuan	Pelajar	3	3	2	4	2	2	2	2	1
81	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
82	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	42	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
84	19	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	3	3	2	3	3	1
85	30	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
86	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
87	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
88	19	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	3	3	2	3	3	1
89	30	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
90	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
91	17	Perempuan	Pelajar	3	3	4	4	3	4	4	4	4
92	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
93	50	Laki-laki	Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
94	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
95	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
96	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
97	50	Laki-laki	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	57	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
99	16	Laki-laki	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
TOTAL				332	314	296	354	314	309	316	315	283
NILAI RATA-RATA				3.320	3.140	2.960	3.540	3.140	3.090	3.160	3.150	2.830
IKM PER UNIT (Nilai rata-rata X 0,11)				0.365	0.345	0.326	0.389	0.345	0.340	0.348	0.347	0.311
TOTAL NILAI IKM											3.116	
NILAI SKM (Indeks x nilai dasar)											77.91	
											BAIK	

**FOTO WARGA SEDANG MEMASUKAN KOIN PENILAIAN**







PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR  
**KECAMATAN JATEN**

Alamat : Jl. Raya Jaten No. 85 Karanganyar Telp. ( 0271) 821319  
Website : [www.karanganyarkab.go.id](http://www.karanganyarkab.go.id) Email : [jaten@karanganyarkab.go.id](mailto:jaten@karanganyarkab.go.id)

KEPUTUSAN CAMAT JATEN  
NOMOR : 414.12/23. TAHUN 2020

TENTANG

PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2020

CAMAT JATEN  
KABUPATEN KARANGANYAR

Menimbang

- a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan Evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. Bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan Inovasi pelayanan publik serta kemungkinan Replikasi Inovasi pelayanan publik;
- c. Bahwa untuk lebih mengefektifkan Evaluasi terhadap penyelenggaraan publik tersebut, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten;

Mengingat

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan KEPUTUSAN CAMAT JATEN TENTANG PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2020;
- KESATU Menetapkan nama-nama Pegawai yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten;
- KEDUA Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten bertugas berdasarkan 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu:
1. Persyaratan
  2. Prosedur
  3. Waktu Pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. Kompetensi Pelaksana
  7. Perilaku Pelaksana
  8. Maklumat Pelayanan
  9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- KEEMPAT Surat Keputusan ini dibuat dan diberikan kepada yang berkepentingan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab ;
- KELIMA Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jaten

Pada Tanggal : 9 Januari 2020

CAMAT JATEN,



AJI PRATOMO PERU KRISTIANTO

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah;
2. Inspektur;
3. Kepala BKD;
4. Kabag Hukum Setda;



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN CAMAT JATEN  
 KABUPATEN KARANGANYAR  
 NOMOR: 414. 12 / 23 TAHUN 2019  
 TENTANG  
 PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN  
 MASYARAKAT TERHADAP  
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
 PADA KECAMATAN JATEN

SUSUNAN TIM  
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
 PUBLIK PADA KECAMATAN JATEN  
 TAHUN 2020

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLM TIM
1	Aji Pratomo Heru, K.,SH,MM NIP. 19620515 198503 1 018	Camat Jaten	Pengarah
2	Joko Purnomo, SH,.MM NIP. 19640121 198703 1 008	Sekretaris Camat	Ketua
3	Sri Guntarti, S.Sos NIP. 19630317 198607 2 001	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris
4	Tartono, SE, MM NIP. 19660920 199103 1 001	Pengelola Ketertiban pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Anggota
5	Melania Kusprihatin, SE NIP. 19781231 200902 2 010	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Subbag Perencanaan dan Keuangan	Anggota

CAMAT JATEN  
 KABUPATEN KARANGANYAR


  
 AJI PRATOMO HERU KRISTIANTO



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR  
**KECAMATAN JATEN**

Alamat : Jl. Raya Jaten No. 85 Karanganyar Telp. ( 0271) 821319  
Website : [www.karanganyarkab.go.id](http://www.karanganyarkab.go.id) Email : [jaten@karanganyarkab.go.id](mailto:jaten@karanganyarkab.go.id)

KEPUTUSAN CAMAT JATEN  
NOMOR : 441.12 / 38 TAHUN 2020

TENTANG

PERUBAHAN KEPUTUSAN CAMAT JATEN NOMOR  
441.12/23 TAHUN 2020 TENTANG PENUNJUKAN TIM  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
KECAMATAN JATEN TAHUN 2020

CAMAT JATEN  
KABUPATEN KARANGANYAR

Menimbang:

- a. bahwa dengan adanya purna tugas dan pengangkatan pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar;
- b. bahwa perlu untuk menetapkan Perubahan Keputusan Camat Jaten tentang Penunjukkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Jaten Tahun 2020.

Mengingat :

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;



MEMUTUSKAN

Menetapkan:  
KESATU :

PERUBAHAN KEPUTUSAN CAMAT JATEN NOMOR :  
441.12/23 TAHUN 2020 TENTANG PENUNJUKAN TIM  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
KECAMATAN JATEN TAHUN 2020;

KEDUA : Mengubah Keputusan Camat Jaten Nomor : 441.12/23  
Tahun 2020 Tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan  
Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Pada Kecamatan Jaten, pada Lampiran Keputusan ini  
sebagai berikut :

Pasal 1

Nomor urut 1 dihapus dan diubah sebagai berikut:

Dwi Saptohaji, S.P., M.M

NIP. 19710101 199710 1 001

Jabatan : Camat Jaten

KETIGA : Biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini,  
dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja  
Daerah;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jaten

Pada Tanggal : 8 Juni 2020

CAMAT JATEN,



DWI SAPTOHAJI

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah;
2. Inspektur;
3. Kepala BKD;
4. Kabag Hukum Setda;
5. Yang Bersangkutan.



# PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

## KECAMATAN JATEN

Alamat : Jl. Raya Jaten No. 85 Karanganyar Telp. ( 0271) 821319  
Website : [www.karanganyarkab.go.id](http://www.karanganyarkab.go.id) Email : [jaten@karanganyarkab.go.id](mailto:jaten@karanganyarkab.go.id)

### KEPUTUSAN CAMAT JATEN

NOMOR : 441.12/ 56 TAHUN 2020

### TENTANG

PERUBAHAN KEDUA KEPUTUSAN CAMAT JATEN  
NOMOR: 441.12/23 TAHUN 2020 TENTANG  
PENUNJUKKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2020

CAMAT JATEN  
KABUPATEN KARANGANYAR

Menimbang:

- a. bahwa dengan adanya mutasi dan pengangkatan pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar;
- b. bahwa perlu untuk menetapkan Perubahan Keputusan Camat Jaten tentang Penunjukkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Jaten Tahun 2020.

Mengingat :

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan:  
KESATU :

PERUBAHAN KEDUA KEPUTUSAN CAMAT JATEN  
NOMOR : 441.12/23 TAHUN 2020 TENTANG  
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2020;

KEDUA :

Mengubah Keputusan Camat Jaten Nomor :441.12/23  
Tahun 2020 Tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan  
Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Pada Kecamatan Jaten, pada Lampiran Keputusan ini  
sebagai berikut :

Pasal 1

Nomor urut 3 dan 4 dihapus dan diubah sebagai berikut:

3. Putut Wibowo, S.E.,M.M

NIP. 19671216 199103 1 006

Jabatan : Kepala seksi Pelayanan Umum

4. Tartono, S.E.,M.M

NIP. 19660920 199103 1 001

Jabatan : Kepala Seksi Tata Pemerintahan

KETIGA :

Biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini,  
dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja  
Daerah;

KEEMPAT :

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jaten

Pada Tanggal : 16 Oktober 2020



Tembusan :

1. Sekretaris Daerah;
2. Inspektur;
3. Kepala BKD;
4. Kabag Hukum Setda;
5. Yang Bersangkutan.

# KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## KECAMATAN JATEN

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Jaten, 2020

CAMAT JATEN

ttd

**DWI SAPTOHAJI, SP, MM**

Pembina

NIP. 19710101 199710 1 001



## KECAMATAN JATEN

### SURVEI

#### KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN JATEN

ALAMAT : Jl. Raya Jaten No. 85, Karanganyar

TELEPON/FAX : (0271) 821319

( Jaten, 2020)

#### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**

*\*) Coret yang tidak perlu*

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/ Polri 2. PEGAWAI SWASTA 3. WIRASWASTA 4. PELAJAR/ MAHASISWA 5. LAINNYA.....	<input type="checkbox"/>

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

### SARAN DAN MASUKAN:

- Bagaimana pendapat Saudara tentang gambaran umum pelayanan Kecamatan Jaten :
  - a. Puas
  - b. Tidak Puas
 silahkan memasukkan koin dalam kotak dan mengisi saran tertulis :

.....  
 .....