

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN TAWANGMANGU

TAHUN 2023



KECAMATAN TAWANGMANGU

KABUPATEN KARANGANYAR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan..... 3

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM..... 4

2.1 Pelaksana SKM..... 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 7

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV..... 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 9

4.2 Rencana Tindak Lanjut 10

4.3 Tren Nilai SKM 11

BAB V 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15

2. Hasil Pengolahan Data 15

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap institusi pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran. Sesuai dengan aturan ini, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

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.

Berdasarkan surat Bupati Karanganyar nomor 060/403.1.8 tanggal 3 Pebruari 2023 perihal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Kabupaten Karanganyar wajib untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara *real time* melalui aplikasi eskm.karangnyarkab.go.id. Hasil survey tersebut wajib dilaporkan secara berkala setiap akhir Tribulan dan wajib memuat hasil evaluasi dan rencana tindak lanjut.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Tawangmangu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Karanganyar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Kecamatan Tawangmangu telah menerbitkan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 secara online dengan laman eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/29/292. 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 Kecamatan Tawangmangu sebagai 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.

Menindaklanjuti Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/971/PP.99/2023 tanggal 3 Agustus 2023 perihal Permohonan Data SKM Dalam Rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi dan Surat Bupati Karanganyar Nomor 060/1244 tanggal 15 November 2023 tentang Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Akhir Tahun 2023, maka Kecamatan Tawangmangu sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Karanganyar menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Tawangmangu akhir Tahun 2023 ini (periode 1 Januari 2023 – 20 November 2023).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Tawangmangu.

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Tawangmangu dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu Tahun 2023 (SK Penetapan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu Tahun 2023 terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Kecamatan Tawangmangu menggunakan metode penyebaran kuesioner secara *online* atau daring melalui aplikasi ESKM Kabupaten Karanganyar dengan laman <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/29/292> kepada masyarakat pengguna layanan di wilayah Kecamatan Tawangmangu. 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 Tawangmangu 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di ruang unit pelayanan umum Kecamatan Tawangmangu pada waktu jam kerja aktif. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Unit Pelayanan Publik Kecamatan Tawangmangu menyediakan fasilitas berupa 1 (satu) perangkat *laptop* yang dapat digunakan oleh responden pengguna layanan sebagai media elektronik untuk mengisi kuesioner secara daring. Petugas pelaksana Pelayanan Publik juga selalu siap untuk mendampingi responden kaitannya dengan teknis penggunaan media *laptop* tersebut. Dengan cara ini penerima layanan dapat aktif melakukan pengisian kuesioner survei sendiri.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu/periode dari tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan tanggal 20 November 2023. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu memerlukan waktu kurang lebih selama 11 (sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari2023	4
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d November 2023	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu, responden survei adalah masyarakat pengguna semua layanan administrasi yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik semua seksi Kantor Kecamatan Tawangmangu dalam periode antara tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan tanggal 20 November yang mengisi kuesioner SKM secara daring lewat laman <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/29/292>. Dalam kurun waktu tersebut terkumpul data dari sejumlah 246 jawaban responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Pada akhir Tahun 2023 ini, sesuai dengan Surat Bupati Karanganyar Nomor 060/1244 tanggal 15 November 2023, setiap Unit Pelayanan Publik wajib menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode Januari - November Tahun 2023. Oleh karena itu, Kecamatan Tawangmangu menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat akhir Tahun 2023 ini berdasarkan hasil survei responden dari tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan tanggal 20 November 2023.

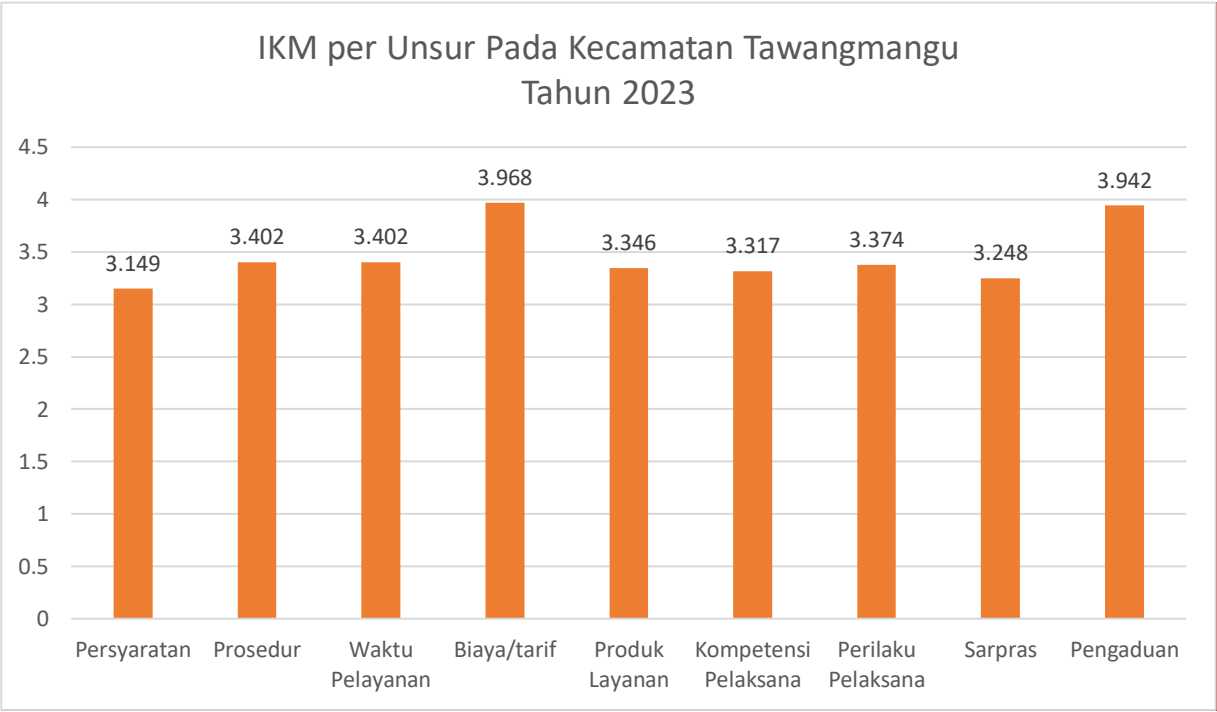
Proses pengolahan data dan penyusunan laporan SKM dilaksanakan pada tanggal 21 November s/d 24 November 2023. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah masyarakat penerima layanan di Kecamatan Tawangmangu yang menjadi responden Survey Kepuasan Masyarakat dalam kurun waktu bulan Januari – November 2023 yang diperoleh sebanyak 246 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	132	53%
		PEREMPUAN	1114	47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	8	3%
		SLTP	20	8%
		SLTA	182	74%
		DIII	13	5%
		SI	20	9%
		S2	9	1%
3	PEKERJAAN	PNS	12	5%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		PELAJAR	106	43%
		MAHASISWA	6	2%
		SWASTA	54	22%
		WIRASWASTA	12	5%
		LAINNYA	56	23%
4	PILIHAN PENILAIAN RESPONDEN	SANGAT BAIK	105	43%
		BAIK	139	56%
		KURANG BAIK	2	1%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan olah data aplikasi daring E-SKM pada laman <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/29/292> dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,41	3,40	3,40	3,96	3,34	3,31	3,37	3,24	3,94
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,23 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah sarana prasarana dengan nilai terendah yaitu 3,24. Selanjutnya unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Berikutnya yang mendapatkan nilai terendah ketiga adalah produk layanan dengan nilai 3,34.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96, kemudian unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,94 serta persyaratan dengan nilai 3,41.

Berdasarkan evaluasi 3 (tiga) nilai terendah unsur-unsur layanan serta rekapitulasi saran kritik dari jawaban kuesioner responden SKM, diperoleh beberapa kesimpulan analisa hasil Survei Kepuasan masyarakat Tawangmangu akhir Tahun 2023 yang akan digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan publik tahun berikutnya.

Kesimpulan tersebut adalah :

1. Sarana dan prasarana pelayanan di unit Pelayanan Publik Kecamatan Tawangmangu berupa perangkat komputer, printer E-KTP, printer KK, jaringan internet, blangko E-KTP, blangko KK, Ruang Tunggu Pelayanan, fasilitas toilet untuk pengunjung, ruang laktasi, jalur khusus masuk ruang pelayanan bagi pengunjung difabel, media informasi elektronik dan non elektronik.
2. Menurut rekapitulasi kritik dan saran pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu, rendahnya penilaian unsur pelayanan sarana prasarana terutama pada bidang pelayanan dokumen kependudukan yang disebabkan antara lain :
 - Unit pelayanan E-KTP terkadang mengalami kendala habisnya stok blangko E-KTP. Distribusi blangko E-KTP merupakan kewenangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, sedangkan pengadaan fisik blangko E-KTP merupakan kewenangan Dirjen Dukcapil Kemendagri. Unit pelayanan E-KTP di

kecamatan dalam hal ini hanya sebagai pihak yang menerima pembagian blangko E-KTP (pasif).

- Sampai dengan akhir Tahun 2023 terkadang terjadi gangguan jaringan server pusat dengan masa gangguan tidak lebih dari 3 hari.
3. Kompetensi petugas pelaksana pelayanan publik secara teknis sebenarnya sudah cukup baik, namun tidak ada salahnya untuk lebih ditingkatkan.
 4. Ada beberapa produk layanan publik yang dimohonkan oleh masyarakat tapi tidak dapat ditangani oleh unit pelayanan publik Kecamatan Tawangmangu. Misalnya IUMK/Ijin Usaha Mikro Kecil yang sekarang tidak dapat diterbitkan oleh Kecamatan Tawangmangu. Sekarang IUMK diganti dengan pelayanan Nomor Ijin Berusaha yang diakses melalui aplikasi OSS yang bukan produk layanan Kecamatan Tawangmangu. Ada pula beberapa permohonan layanan perubahan data administrasi kependudukan yang tidak bisa dilayani di Kecamatan Tawangmangu sehingga disarankan untuk mengurusnya ke DISDUKCAPIL Kabupaten Karanganyar.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Kesimpulan analisa data hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu Tahun 2023 menjadi sumber pedoman untuk menentukan rencana tindak lanjut usaha perbaikan kualitas pelayanan publik tahun berikutnya. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas pada 3 (tiga) unsur pelayanan yang paling rendah hasilnya, meliputi unsur sarana prasarana, kompetensi pelaksana dan produk pelayanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

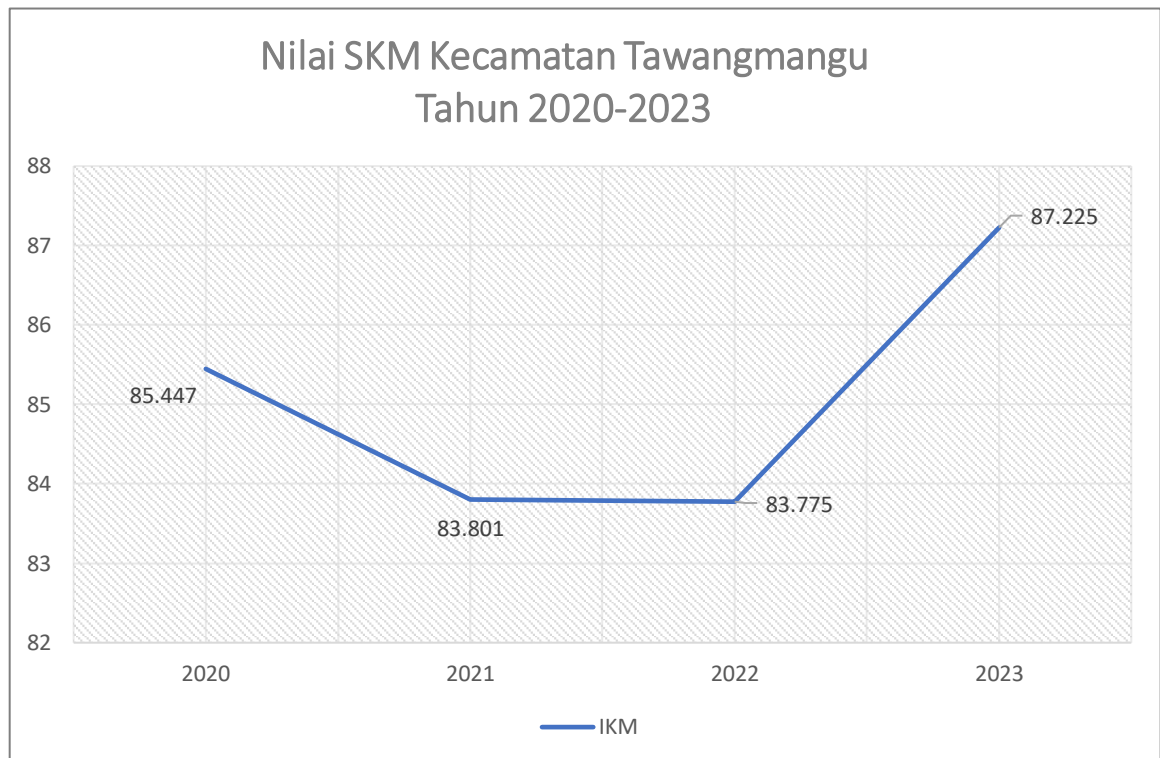
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana Prasarana	• Peningkatan usaha pemeliharaan jaringan internet	√	√	√	√	Operator KK/E-KTP

2	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kemampuan dan keahlian pelaksana atau petugas pembantu operator dan petugas garda depan di meja resepsionis dalam mengoperasikan aplikasi administrasi kependudukan dan memproses permohonan layanan publik lainnya	√	√	√	√	Petugas Resepsionis Operator KK/E-KTP
3	Produk Layanan	• Meningkatkan sosialisasi informasi terkait dengan produk layanan publik yang dapat ditangani di unit pelayanan publik Kecamatan Tawangmangu kepada masyarakat pemohon layanan. • Meningkatkan koordinasi dengan dinas-dinas lain terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tawangmangu.	√	√	√	√	Petugas Resepsionis Operator KK/E-KTP Pejabat Struktural yang membidangi pelayanan public

4.3 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

Tawangmangu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di lingkup Kecamatan Tawangmangu dalam rentang waktu tahun 2020 sampai dengan tahun 2022.

Namun pada tahun 2023, hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik di Kecamatan Tawangmangu.

Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan Tawangmangu sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat pemohon pelayanan publik di Kecamatan Tawangmangu.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Januari sampai dengan November 2023, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tawangmangu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **87,225**. Terjadi peningkatan tingkat kepuasan masyarakat yang signifikan dari hasil SKM tahun 2022 sampai dengan akhir Tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana pelayanan (nilai 3,24), kompetensi pelaksana (nilai 3,31), serta produk pelayanan (nilai 3,34).
- Kendala terkait dengan gangguan pemrosesan layanan kependudukan karena gangguan jaringan internet terjadi karena pengoperasian aplikasi layanan kependudukan oleh operator di Kecamatan tergantung pada kelancaran jaringan internet server baik di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar atau di Kemendagri. Otomatis jika ada gangguan jaringan di server pusat/Disdukcapil/Kemendagri, operator Kecamatan Tawangmangu sebagai pengguna akses akan terdampak. Untuk kurang stabilnya persediaan blangko E-KTP terjadi karena kewenangan pengadaan blangko E-KTP hanya dimiliki oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri. Disdukcapil Kabupaten Karanganyar sifatnya hanya sebagai penerima distribusi logistik blangko E-KTP. Usaha yang dapat dilakukan oleh unit Pelayanan Publik Kecamatan Tawangmangu adalah meningkatkan koordinasi dengan pihak DISDUKCAPIL sehingga penanganan dan perbaikan kerusakan alat atau jaringan internet bisa dipercepat serta pendistribusian blangko E-KTP bisa dimaksimalkan.

- Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Kecamatan Tawangmangu sebenarnya sudah cukup baik. Namun masih bisa ditingkatkan lagi dengan usaha pembinaan dan pengawasan oleh atasan kepada petugas pelaksana pelayanan publik dari setiap seksi di Kecamatan Tawangmangu.
- Rendahnya unsur produk layanan karena berkurangnya jumlah produk layanan yang bisa dilayani oleh Kecamatan Tawangmangu. Hal ini terkait dengan batasan kewenangan dari tingkat kecamatan untuk memberikan pelayanan atas produk-produk layanan tertentu seperti layanan administrasi kependudukan, ijin usaha, produk layanan yang terkait dengan jaminan sosial dari dinas sosial dan lain-lain. Usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala ini adalah dengan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat pemohon produk layanan yang di luar kewenangan tingkat kecamatan dan meningkatkan koordinasi dengan dinas terkait.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, pengaduan dengan nilai 3,94 serta persyaratan dengan nilai 3,41.

Tawangmangu, 24 November 2023

KAMAT TAWANGMANGU

 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
 KECAMATAN TAWANGMANGU
EKO JOKO WIDODO, S.Sos, M.M
 Pembina Tk. I
 NIP. 19800810 199103 1 013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN TAWANGMANGU TAHUN 2023

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(U1)

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^(U2)

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^(U3)

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(U4)

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
 - ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(U5)

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(U6)

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? ^(U7)

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^(U8)

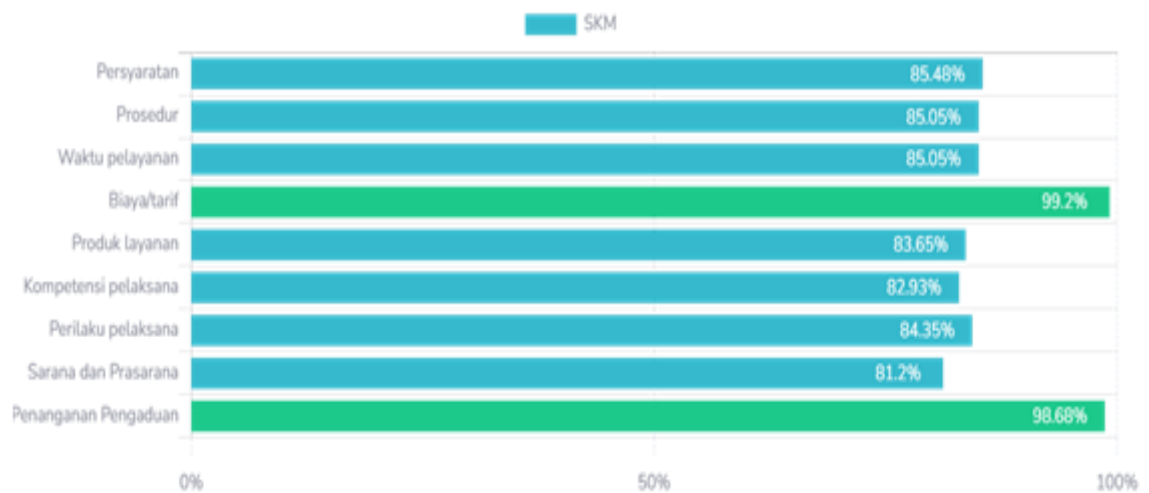
- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(U9)

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

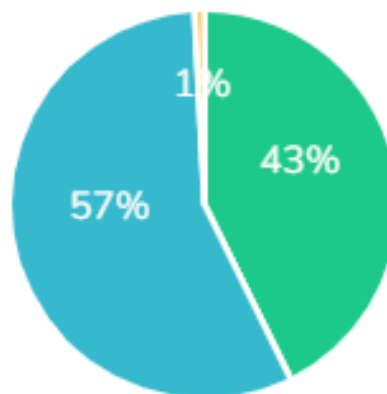
2. Hasil Olah Data SKM

PROSENTASE NILAI UNSUR PELAYANAN E-SKM PER 1 JANUARI 2023 s/d 20 NOVEMBER 2023 KECAMATAN TAWANGMANGU

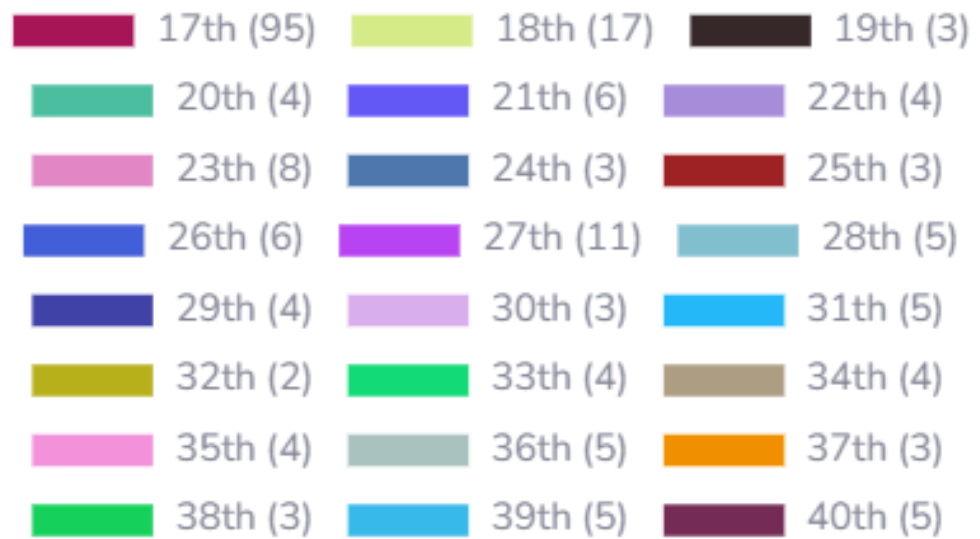


**PROSENTASE PILIHAN PENILAIAN RESPONDEN
E-SKM PER 1 JANUARI 2023 s/d 20 NOVEMBER 2023
KECAMATAN TAWANGMANGU**

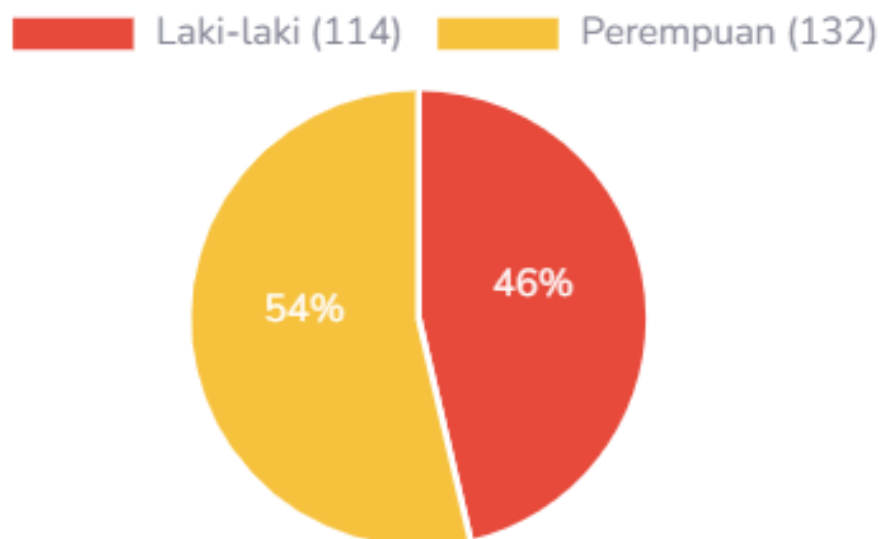
■ Sangat Baik (105) ■ Baik (139) ■ Kurang Baik (2)



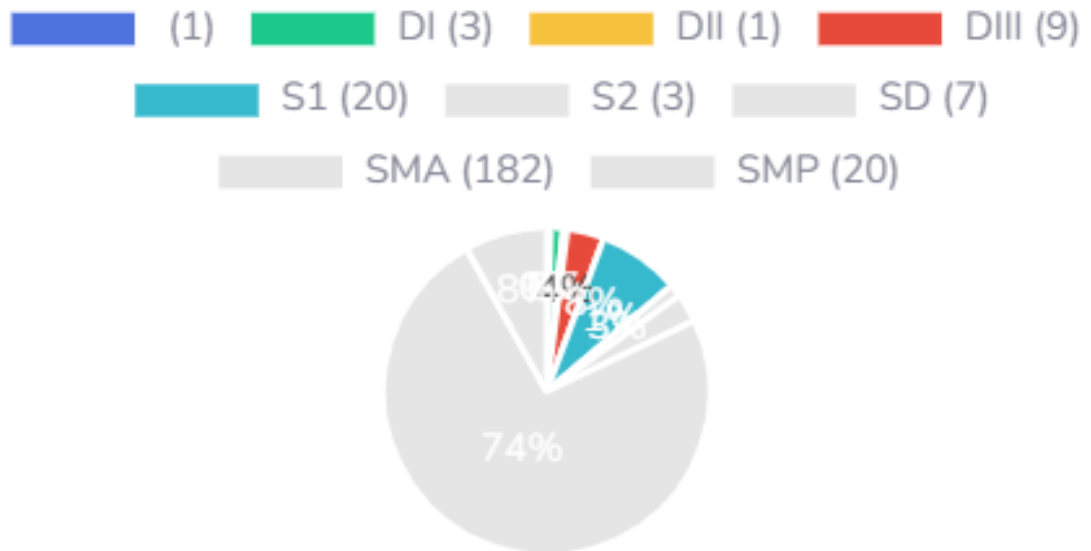
**DATA USIA RESPONDEN
E-SKM PER 1 JANUARI 2023 s/d 20 NOVEMBER 2023
KECAMATAN TAWANGMANGU**



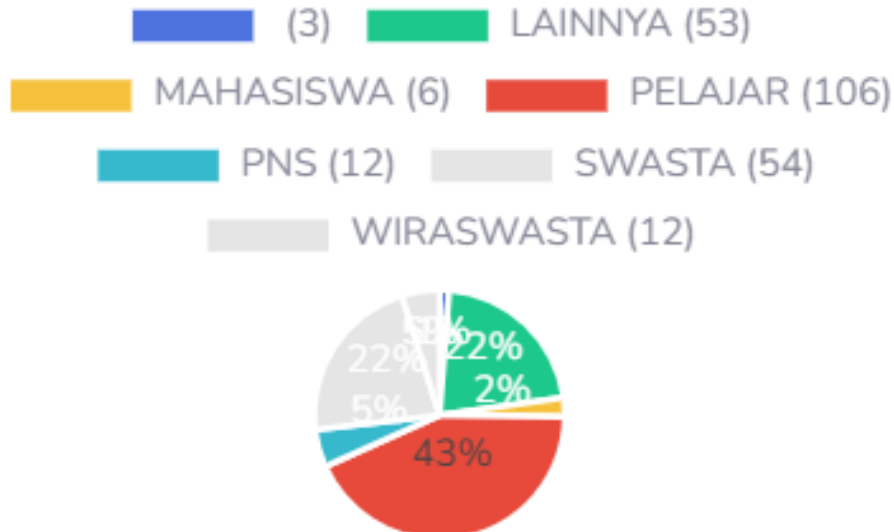
PROSENTASE GENDER RESPONDEN
E-SKM PER 1 JANUARI 2023 s/d 20 NOVEMBER 2023
KECAMATAN TAWANGMANGU



PROSENTASE PENDIDIKAN RESPONDEN
E-SKM PER 1 JANUARI 2023 s/d 20 NOVEMBER 2023
KECAMATAN TAWANGMANGU



**PROSENTASE PEKERJAAN RESPONDEN
E-SKM PER 1 JANUARI 2023 s/d 20 NOVEMBER 2023
KECAMATAN TAWANGMANGU**



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN TAWANGMANGU**



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

KECAMATAN TAWANGMANGU

Alamat : Jl. Lawu Nomor 17 Tawangmangu Telp (0271) 697001 Faks (0271) 697001
E-mail : tawangmangukecamatan@gmail.com Kode Pos 57792

**KEPUTUSAN CAMAT TAWANGMANGU
NOMOR : 060/40 TAHUN 2023**

**T E N T A N G
PENETAPAN TIM PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TAWANGMANGU TAHUN 2023**

CAMAT TAWANGMANGU KABUPATEN KARANGANYAR,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tawangmangu Tahun 2023 perlu dibentuk Tim Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Tawangmangu tentang Penetapan Tim Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu Tahun 2023;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25⁴ 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 Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

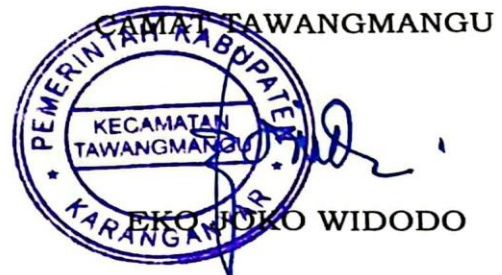
M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- PERTAMA** Membentuk Tim Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tawangmangu Tahun 2023 sebagaimana tersebut dalam Lampiran Surat Keputusan ini;
- KEDUA** : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum Pertama mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survey;
2. Menyusun dokumen laporan pelaksanaan survey
3. Membuat rencana tindak lanjut hasil survey
4. Melaporkan hasil pelaksanaan survey kepada Bupati;
- KETIGA** : Biaya yang ditimbulkan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar Tahun 2023;

KEEMPAT

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tawangmangu
Pada tanggal 2 Januari 2023



Lampiran Keputusan Camat Tawangmangu
 Nomor : 060/40 Tahun 2023
 Tanggal : 2 Januari 2023
 Tentang Penetapan Tim Pelaksanaan
 Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan
 Tawangmangu Tahun 2023

**SUSUNAN TIM PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 KECAMATAN TAWANGMANGU TAHUN 2023**

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	EKO JOKO WIDODO, S.Sos, M.M	Camat	Pengarah
2.	ENDANG SUKEKSI TRI H, S.Sos	Kasi Yanum	Ketua
3.	WIDODO	Staf	Anggota
4.	ABDUL ARIF ALMUSONIF	Staf	Anggota
5.	SUBANTO	Staf	Anggota
6.	MARIYAMTI	Staf	Anggota
7.	ATIK DWI ASTUTI	Staf	Anggota

CAMAT TAWANGMANGU

 EKO JOKO WIDODO

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2022

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2022**



**KECAMATAN TAWANGMANGU
KABUPATEN KARANGANYAR
Tahun 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

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 Tawangmangu 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 Tawangmangu periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,2	B
3	Waktu Penyelesaian	3,2	B
4	Biaya/Tarif	4	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,4	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,3	B
7	Perilaku Pelaksana	3,3	B
8	Sarana dan Prasarana	2,7	C
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	B

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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	• Peningkatan kecepatan perbaikan perangkat komputer atau printer yang rusak • Peningkatan usaha pemeliharaan jaringan internet Peningkatan usaha pemeliharaan jaringan internet	√	√	√	√	Operator KK/E-KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Meningkatkan sosialisasi informasi prosedur terbaru penanganan pelayanan dokumen kependudukan (KK/E-KTP / Surat Pindah) kepada pengguna layanan.	√	√	√	√	Petugas Resepsionis Operator KK/E-KTP
3	Waktu Penyelesaian	• Meningkatkan sosialisasi informasi waktu pelayan terkait dengan prosedur terbaru penanganan pelayanan dokumen kependudukan (KK/E-KTP / Surat Pindah) kepada pengguna layanan. • Meningkatkan koordinasi dengan Disdukcapil sebagai penyedia data kependudukan.	√	√	√	√	Petugas Resepsionis Operator KK/E-KTP Pejabat Struktural yang membidangi pelayanan publik

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/ Hambatan
1	•Peningkatan kecepatan perbaikan perangkat komputer atau printer yang rusak	Sudah	Segera mendatangkan teknisi ketika ada gangguan atau kerusakan komputer/printer	Ketika gangguan atau kerusakan computer/printer unit pelayanan di kecamatan hanya bisa pasif menunggu perbaikan dari teknisi
	•Peningkatan usaha pemeliharaan jaringan internet	sudah	Segera mendatangkan teknisi ketika ada gangguan jaringan internet	Ketika gangguan jaringan internet terjadi di pusat server, unit pelayanan di kecamatan hanya bisa pasif menunggu perbaikan di pusat.
2	Meningkatkan sosialisasi informasi prosedur terbaru penanganan pelayanan dokumen kependudukan (KK/E-KTP / Surat Pindah) kepada pengguna layanan.	sudah	Mengikuti sosialisasi/bimbingan teknis pelayanan dari dinas terkait	Kurangnya program kegiatan sosialisasi/bimbingan teknis pelayanan.
3	•Meningkatkan sosialisasi informasi waktu pelayan terkait dengan prosedur terbaru penanganan pelayanan dokumen kependudukan (KK/E-KTP / Surat Pindah) kepada pengguna layanan.	Sudah	Menjelaskan kepada warga terkait produk layanan yang diminta pemohon di unit pelayanan publik kecamatan.	Ada produk2 layanan yg sebelumnya dapat dilayani di kecamatan, sekarang tidak dapat dilayani karena kewenangan Kembali pada dinas terkait.

	• Meningkatkan koordinasi dengan Disdukcapil sebagai penyedia data kependudukan.	Sudah	Ketika ada permasalahan dg pelayanan administrasi umum, berkoordinasi dg dinas2 terkait seperti KUA, Disdukcapil, Bag. Orpeg, Polsek dll	Tidak pastinya leading sector yg mengampu permasalahan yang dihadapi.
--	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. Kecamatan Tawangmangu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%, tetapi belum maksimal sehingga hasil tindak lanjut belum seperti yang diharapkan.
- 2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Peningkatan kecepatan perbaikan perangkat komputer atau printer yang rusak	Pembaharuan sarana prasarana hardware berupa computer dan printer	3 (tiga) bulan	Kepala Seksi bidang terkait	Disdukcapil,

Tawangmangu, 24 November 2023

CAMAT TAWANGMANGU

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

KECAMATAN TAWANGMANGU

EKO JOKO WIDODO, S.Sos, M.M

Pembina Tk. I

NIP. 19690810 199103 1 013