# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

****

**KECAMATAN MATESIH**

**KABUPATEN KARANGANYAR**

**TAHUN 2021**

# DAFTAR ISI

[LAPORAN 1](#_Toc81346840)

[PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1](#_Toc81346841)

[DAFTAR ISI i](#_Toc81346842)

[BAB I 1](#_Toc81346843)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc81346844)

[A. LatarBelakang 1](#_Toc81346845)

[B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2](#_Toc81346846)

[C. Maksud danTujuan 2](#_Toc81346847)

[BAB II 4](#_Toc81346848)

[PENGUMPULAN DATA SKM 4](#_Toc81346849)

[A. Pelaksana SKM 4](#_Toc81346850)

[B. Metode Pengumpulan Data 4](#_Toc81346851)

[C. Lokasi Pengumpulan Data 5](#_Toc81346852)

[D. Waktu Pelaksanaan SKM 5](#_Toc81346853)

[E. Penentuan Jumlah Responden 6](#_Toc81346854)

[BAB III 7](#_Toc81346855)

[HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7](#_Toc81346856)

[A. Jumlah Responden SKM 7](#_Toc81346857)

[B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8](#_Toc81346858)

[BAB IV 9](#_Toc81346859)

[ANALISIS HASIL SKM 9](#_Toc81346860)

[A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9](#_Toc81346861)

[B. Rencana Tindak Lanjut 10](#_Toc81346862)

[C. Tren Nilai SKM 12](#_Toc81346863)

[BAB V 13](#_Toc81346864)

[KESIMPULAN 13](#_Toc81346865)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undangNomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publiksebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yangadil, 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 mengamanatkan 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 publikguna 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 Matesih sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

* + 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik.
    2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang PelaksanaanUndang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik.
    3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Maksud danTujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Matesih.

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

## Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Matesih dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

## Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Matesih 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Ruang Pel;ayanan Kecamatan Matesih pada jam 08.00 WIB s/d 15.00 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di kotak kuesioner. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

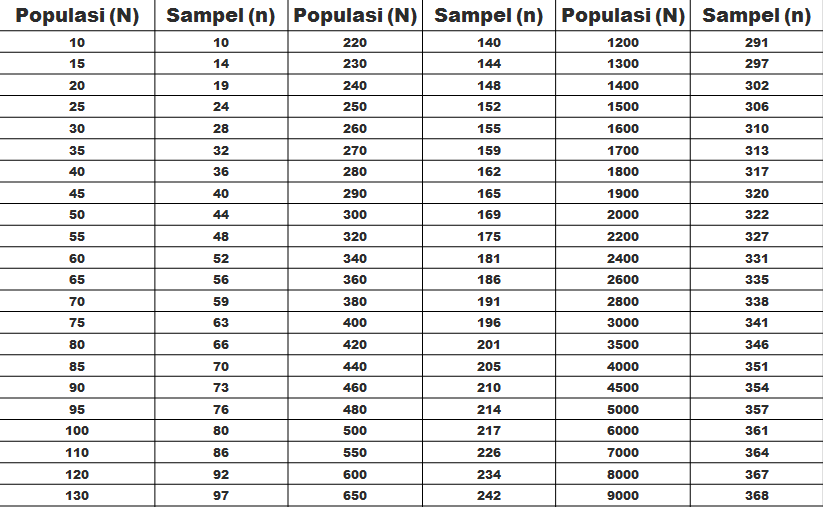
## Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut: 18

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
| 1. | Persiapan | Januari 2021 | 10 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari-Oktober 2021 | 180 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Oktober 2021 | 10 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Oktober 2021 | 10 |

## Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Matesih berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Matesih dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 155 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 155 orang.



# BAB III

# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **KARAKTERISTIK** | **INDIKATOR** | **JUMLAH** | **PERSENTASE** |
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI2 | 74 | 48% |
|  |  | PEREMPUAN | 81 | 52% |
|  |  |  |  |  |
| 2 | PENDIDIKAN | SD/SLTP/SLTA | 131 | 84% |
|  |  | DIII | 8 | 5% |
|  |  | S1/S2/S3 | 16 | 11% |
|  |  |  |  |  |
| 3 | USIA | < 20 – 30 tahun | 97 | 62% |
|  |  | 30 – 50 tahun | 41 | 27% |
|  |  | * 50 tahun | 17 | 11% |
|  |  |  |  |  |
| 4 | PEKERJAAN | PNS/TNI/POLRI | 9 | 6% |
|  |  | SWASTA | 100 | 65 % |
|  |  | WIRAUSAHA | 33 | 21% |
|  |  | LAINNYA | 13 | 8% |
|  |  |  |  |  |
|  | JUMLAH |  | 155 | 100% |

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
| **U1**  **Persyaratan** | **U2**  **Prosedur** | **U3**  **Jangka Waktu** | **U4**  **Tarif** | **U5**  **Produk** | **U6**  **Kompetensi** | **U7**  **Perilaku** | **U8Sarpras** | **U9**  **Pengaduan** |
| **IKM per unsur** |  |  |  |  |  |  | **3,417** | **3,243** |  |
| **Kategori** | **B** | **B** | **B** | **B** | **B** | **B** | **B** | **B** | **B** |
| **IKM Unit Layanan** | **3,400 B (Baik)** | | | | | | | | |

**HASIL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT**

**KECAMATAN MATESIH**

**TAHUN 2021**

# BAB IV

# ANALISIS HASIL SKM

## Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,243. Selanjutnya Penaganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,243 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetisi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,303 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,000, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,417 dan Prosedur yang mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,406.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana untuk memproses pelayanan KK/KTP ditambah atau diperbaiki. Usaha yang dapat dilakukan adalah menambah kecepatan akses internet dan kecepatan komputer untuk memproses data. Selain itu juga meningkatkan koordinasi jika terjadi gangguan jaringan internet dengan server data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Kecepatan Waktu Layanan tergantung pada faktor teknis berikut : kecepatan komputer memproses data dan kelancaran jaringan internet yang menghubungkan komputer data dengan server data di Disdukcapil. Jika semua faktor teknis tersebut lancar, maka waktu layanan juga dapat dipercepat. Tapi jika terjadi kelambatan karena gangguan faktor teknis, maka petugas pelaksana dapat memberikan penjelasan kepada pemohon atau memberikan alternatif solusi untuk mengurus permohonan KK/KTP secara online.
3. Ragam Layanan yang diberikan oleh Kecamatan Matesih telah disesuaikan dengan kebutuhan layanan yang diminta oleh Pemohon. Karena pandemi Covid-19, beberapa layanan kependudukan yang semula dapat dilayani di kecamatan, selama masa pandemik ini hanya bisa dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara online. Oleh karena itu Petugas memberikan informasi kepada masyarakat Pemohon Layanan tentang pengajuan layanan secara online. Untuk Pelayanan Publik selain Layanan Kependudukan berjalan normal tidak ada kendala berarti.
4. Guna kenyamanan pelayanan, kebersihan ruangan akan lebih ditingkatkan lagi. Demikian juga untuk sarana prasarana yang lain khususnya bagi penyandang Disabilitas.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Terjadinya hambatan pelayanan, terutama layanan kependudukan sering terjadi karena faktor teknis seperti gangguan jaringan internet antara komputer data kecamatan dengan server data pusat dan kerusakan sistem komputer untuk memproses data karena perangkat komputer yang sudah tua.
2. Lambatnya waktu layanan yang dirasakan oleh Pemohon, terutama layanan bidang kependudukan karena proses data yang dilakukan operator tergantung pada server pusat. Contohnya, jika permohonan Tanda Tangan Elektronik pada KK yang diajukan oleh operator kecamatan ke server data belum diproses oleh server, maka KK pemohon belum dapat dicetakkan oleh operator kecamatan.
3. Produk Layanan Publik selain layanan kependudukan masih dapat dilayani secara normal dan tidak ada kendala berarti. Sedangkan layanan kependudukan yang terkait dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ada beberapa produk layanan yang hanya dapat dilayani secara online melalui aplikasi Paklay DIsdukcapil Kabupaten Karanganyar. Meski layanan online ini sudah diberlakukan sejak masa awal pandemic, namun masih banyak masyarakat pemohon yang belum mengetahuinya dan langsung dating ke Kecamatan Matesih untuk mengurus permohonan layanan kependudukan tersebut.

## 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | Penanggung Jawab |
|  |  |  |  |  |
| **1** | **Sarana dan Prasarana** | Program peningkatan sarana dan prasarana melalui pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan public | Jangka panjang  (lebih dari 24 bulan) | * Seksi Yanum * Seksi Tapem |
|  |  |  |  |  |
| **2** | **Penanganan Pengaduan** | Menambah Personil Petugas Aduan serta menambah dan memperbaiki sarana prasarana Aduan | jangka pendek (kurang dari 12 bulan)  Jangka panjang  (lebih dari 24 bulan) | * Seksi Yanum * Seksi Trantib * Seksi Tapem * Seksi Kesos |
| **3.** | **Kompetensi Pelaksana** | Menambah wawasan petugas pelaksana dengan Diklat / Pelatihan | jangka pendek (kurang dari 12 bulan)  Jangka panjang  (lebih dari 24 bulan) | * Seksi Yanum * Seksi Tapem * Seksi Trantib * Seksi Kesos |

## 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 Matesih dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan pada penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021 pada Kecamatan Matesih. Peningkatan tersebut terjadi pada 6 unsur pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Layanan, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, Sedangan Penurunan terjadi pada 2 unsur Pelayanan yaitu Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan. Penyebab terjadinya penurunan pada kedua unsur pelayanan tersebut antara lain karena :

Terjadinya penyusutan atau penurunan fungsi kinerja perangkat keras karena faktor usia perangkat keras.

* Gangguan teknis jaringan internet server data
* Dampak pandemik Covid-19 sehingga menyebabkan perubahan sistem layanan yang semula secara *luring* kemudian menjadi pelayanan secara *daring/online.*
* Belum / kurang adanya sarana prasarana bagi penyandang Disabilitas dan aduan masyarakat.

# BAB V

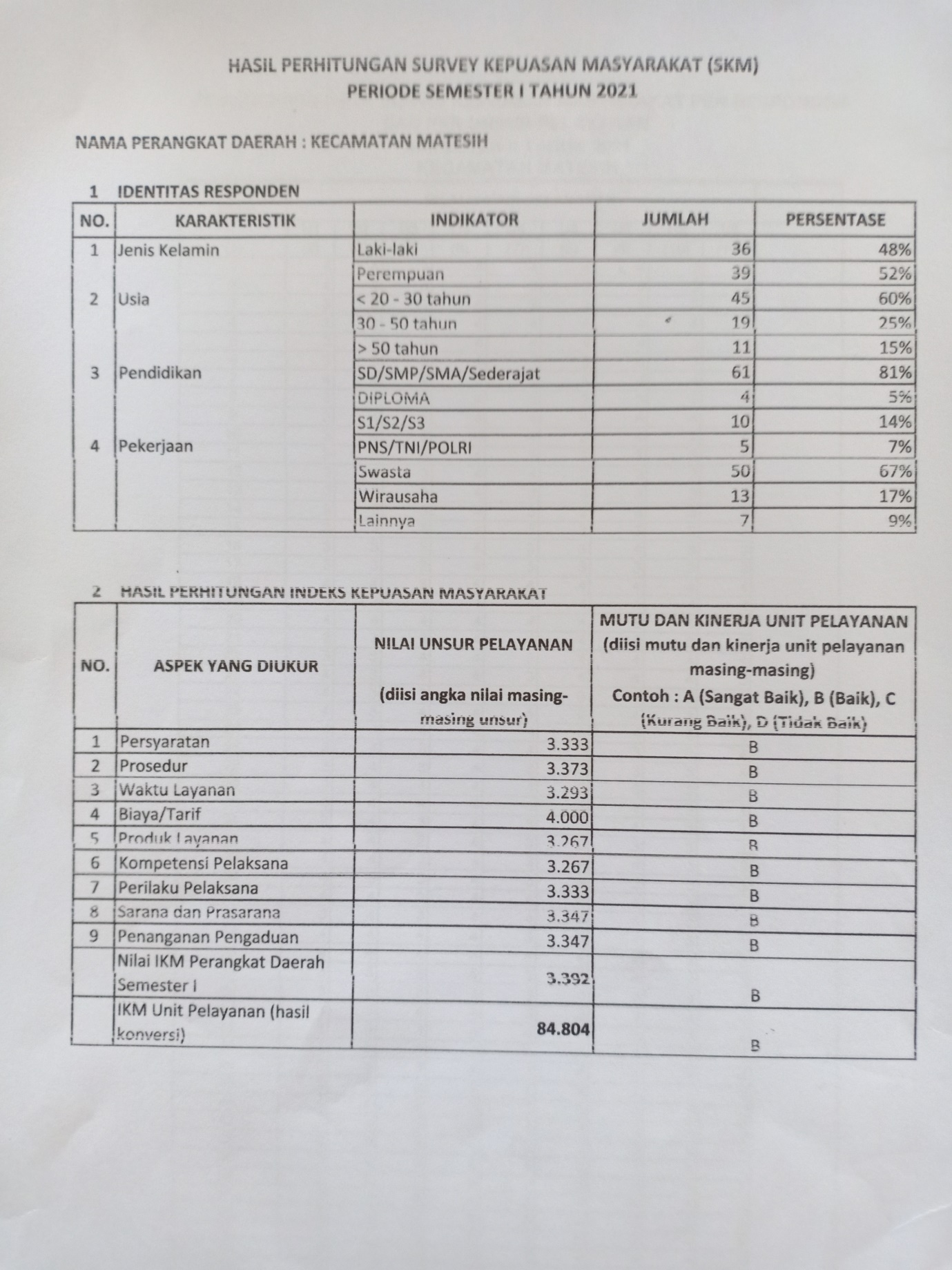
# KESIMPULAN

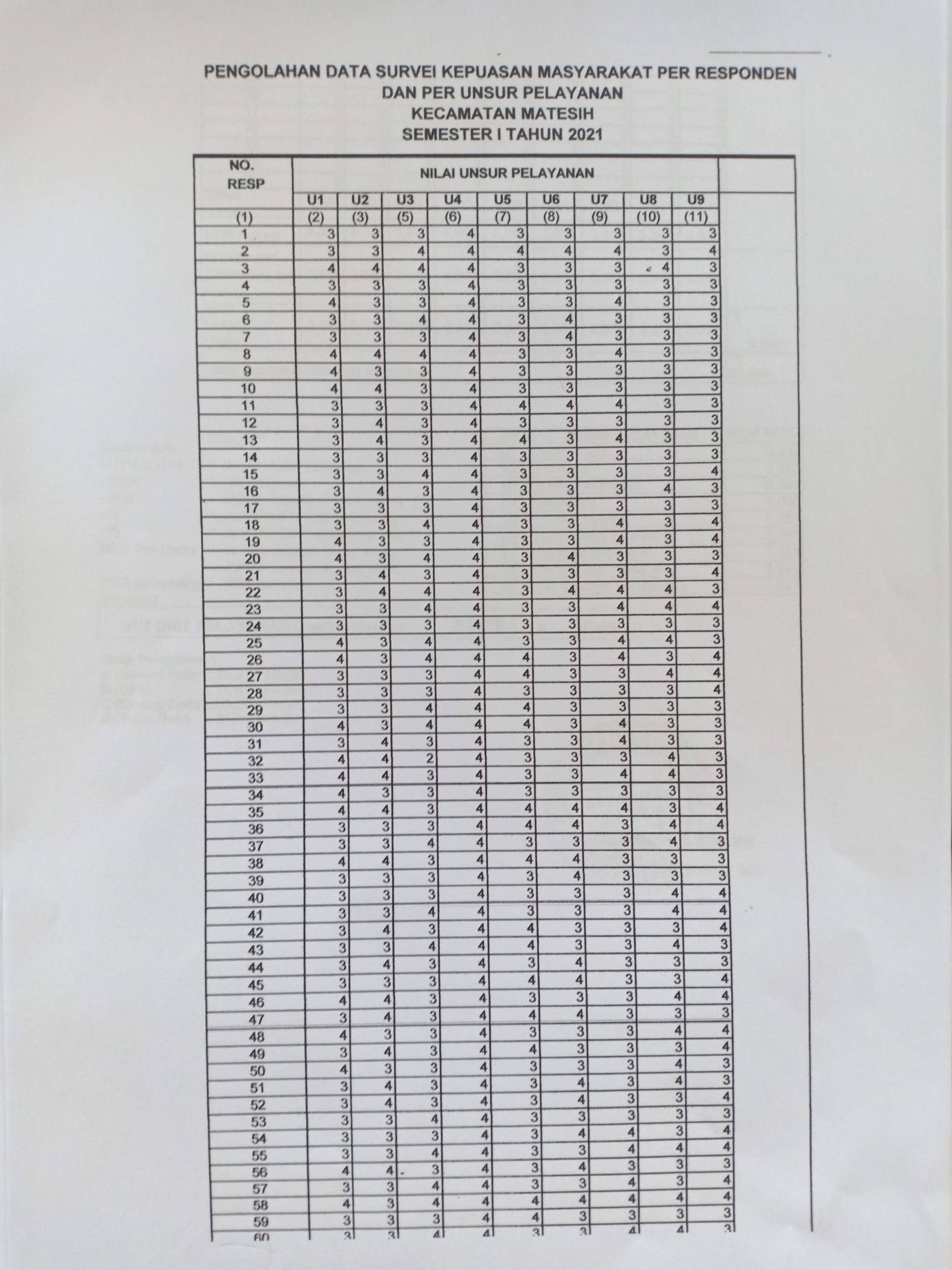
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Matesih, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,999. Nilai SKM Kecamatan Matesih ini menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Peningkatan Pengaduan dan Kompetensi pelaksana . Selanjutnya Kecamatan Matesih sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Karanganyar akan berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan mutu dari ketiga unsur pelayanan di atas.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif, Perilaku Pelaksana dan Prosedur. Ke depannya, Kecamatan Matesih akan mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik ini dan meningkatkan mutu unsur pelayanan lainnya sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan publik di wilayah Kecamatan Matesih.

|  |
| --- |
| Karanganyar, 25 Oktober 2021  CAMAT MATESIH  **ARDIANSYAH, S,STP,MM**  Pembina  NIP. 19790709 199810 1 002 |

**LAMPIRAN**

****

****

