

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**



**KECAMATAN TASIKMADU
KABUPATEN KARANGANYAR**

2021

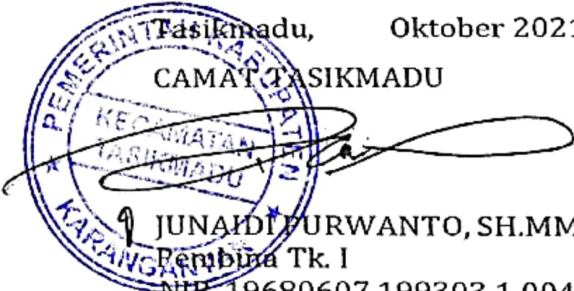
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021".

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021 ini merupakan kajian mengenai kepuasan masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari Kantor Kecamatan Tasikmadu. Laporan ini dapat memberikan arah pelaksanaan pekerjaan agar tercapainya maksud, tujuan dan sasaran survei dilaksanakan secara tepat.

Kecamatan Tasikmadu sebagai organisasi perangkat daerah Kabupaten Karanganyar mempunyai tugas menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai acuan kerja dan usaha perbaikan aparatur perangkat daerah dalam rangka menghadapi tuntutan masyarakat akan transparansi dan stabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan sampai dengan selesainya Laporan ini. Kami menyadari dalam menyusun "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021" ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami mohon maaf yang sebesar-besarnya. Kami juga menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penyusunan selanjutnya.

Tasikmadu, Oktober 2021
CAMAT TASIKMADU

JUNAIDI PURWANTO, SH.MM
Pembina Tk. I
NIP. 19680607 199303 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Dasar Hukum	2
	C. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	4
	D. Metode Pengukuran.....	4
	E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
	F. Jadwal Pelaksanaan Survei.....	12
II	ANALISA HASIL SURVEI	13
	A. Data kuesioner	13
	B. Perhitungan Pengukuran	13
	C. Deskripsi Hasil Analisis	15
III	PENUTUP	20
	A. Kesimpulan	20
	B. Saran/Rekomendasi	21
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya. Terlebih lagi bagi aparaturnya kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Tasikmadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)".

B. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
- b. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang

Kecamatan;

- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- k. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Karanganyar;
- l. Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Karanganyar;
- m. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 109 Tahun 2009 tentang pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Karanganyar;
- n. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 64 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Bidang Perizinan dan Non-Perizinan di Kabupaten Karanganyar;

C. Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kecamatan Tasikmadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan di kemudian hari. Secara rinci tujuan SKM adalah :

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki kinerja unit pelayanan;
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

D. 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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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:

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

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERS I (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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:

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 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 2 (dua) bulan kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 14 September 2021, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa "Keputusan Camat Tasikmadu Kabupaten Karanganyar Nomor 503/64 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021", sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kecamatan Tasikmadu Kabupaten Karanganyar Tahun 2021

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI
1	JUNAIIDI PURWANTO, SH.MM	PENANGGUN G JAWAB	CAMAT TASIKMADU
2	Drs. HARJONO, M.Pd	KETUA	SEKRETARIS CAMAT
3	WENDRAT ASTUTI, S.Pt	SEKRETARIS	KASI PELAYANAN UMUM
3	SITI FATMADEWI, SE	ANGGOTA	KA. SUBBAG PERENCANAAN DAN KEUANGAN
4	SUTARYANTO	ANGGOTA	PENGELOLA DATA PELAYANAN
5	HERU SUKARONO	ANGGOTA	PENYUSUN ANGGARAN DAN PELAPORAN

F. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pertama kali, yaitu bulan September sampai dengan Oktober dan dilaporkan pada akhir Oktober.

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 14 September s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survei IKM	Mulai tanggal 20 September s/d selesai (maksimal 2 bulan)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 20 Oktober s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 25 Oktober s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

II. ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

a. Kuesioner

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey 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 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 (seratus) responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Tasikmadu.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 2 bulan dari bulan September s/d Oktober 2021.

B. Perhitungan Pengukuran

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

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

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:

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

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval
Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit
Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

C. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 100 (seratus) responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Tasikmadu diperoleh dari survei terhadap 100 (seratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kecamatan Tasikmadu. Survei dilakukan pada bulan September sampai Oktober tahun 2019.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 100 (seratus) orang responden seperti pada Lampiran 4.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan IKM dibawah ini :

**LAPORAN IKM SEMESTER II
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN TASIKMADU
ALAMAT : JL. JENDRAL A. YANI, TASIKMADU, KRA.
TELEPHON/FAX : (0271)495027

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,220
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,280
3	Waktu Pelayanan	3,120
4	Biaya/Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,240
6	Kompetensi Pelaksana	3,300
7	Perilaku Pelaksana	3,310
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780
9	Sarana dan Prasarana	3,380
	NILAI RATA-RATA	3,400
	IKM Unit Pelayanan	84,998
	Mutu Pelayanan	: BAIK
	Kinerja Unit Pelayanan	:

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana

Upaya yang perlu untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

Kendala yang masih dikeluhkan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2021 adalah produk layanan dengan nilai 3,080. Hal ini sangat masuk akal dan bisa dimaklumi mengingat dimasa pandemi covid-19, produk spesifikasi jenis pelayanan dianggap kurang jelas dinas mana yang berwenang dikarenakan adanya Perubahan Peraturan dari Pusat dimasa Pandemi ini dan pelayanan banyak dilakukan dengan sistem online, sehingga masyarakat kebingungan produk-produk/jenis-jenis pelayanan apa saja yang melalui online dan prosedurnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM (TAHUN INI 2021)

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/KEGIATAN	KETERANGAN
1	Waktu Pelayanan	3,120	Kejelasan waktu pelayanan	Kejelasan waktu pelayanan seringkali terkendala oleh kesibukan para pejabat penandatangan produk layanan yang kadang-kadang tidak dapat dipastikan keberadaanya, adanya masa pandemi dan jaringan sistem yang sering trouble untuk pelayanan e-KTP dan KK
2	Persyaratan	3,220	Sesuai dengan prosedur dan persyaratan yangtelah ditetapkan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, brosur secara transparan dan terbuka
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,240	Sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	Adanya Perubahan Peraturan dari Pusat terkait masa pandemi berpengaruh pada produk spesifikasi jenis pelayanan
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,280	Sesuai sistem, mekanisme, dan prosedur dan persyaratan yangtelah ditetapkan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur diakses di papan pengumuman, brosur secara transparan dan terbuka
5	Kompetensi Pelaksana	3,300	Mengikut sertakan diklat	Pengiriman diklat yang dilaksanakan dari Badan

			para pegawai	dan Dinas terkait di Pemerintah Kabupaten Karanganyar, karena untuk Kecamatan tidak mempunyai kewenangan mengadakan diklat sendiri
6.	Perilaku Pelaksana	3,310	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Aturan perilaku pegawai telah ditetapkan
7.	Sarana dan Prasarana	3,380	Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan	Bangunan sudah bagus tinggal kelengkapan gedung kantor belum lengkap
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan	Mempercepat respon
9.	Biaya/Tarif	4,000	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Semua pelayanan telah dibebaskan dari segi pembiayaan

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 100 (seratus) orang.
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3.080** dimana Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dianggap dikarenakan adanya Perubahan Peraturan dari Pusat dimasa Pandemi ini. Dan pelayanan banyak dilakukan dengan sistem online,sever yang bermasalah, selama pandemic ASN WFH,WFO sehingga masyarakat kebingungan produk-produk/jenis-jenis pelayanan apa saja yang melalui online dan prosedurnya,agar didalam sosialisasi
3. Untuk mengatasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang masih mempunyai nilai rendah maka Pemerintah Kecamatan Tasikmadu melakukan langkah-langkah berikut :
 - a. selalu mengusahakan berkoordinasi dengan instansi (OPD) terkait produk-produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak kesulitan ketika mengurus diKecamatan;
 - b. mengusulkan kepada dinas terkait untuk penambahan tenaga administrasi kependudukan;
 - c. mengusulkan kepada dinas terkait untuk penambahan insentif tenaga administrasi kependudukan;
 - d. melakukan sosialisasi kepada masyarakat apabila ada peraturan perundang-undangan yang baru.
 - e. Mengusulkan penambahan sarana dan prasarana serta penguatan server untuk KTP/KK.
 - f. Standart oprasional prosedur harus jelas dilaksanakn oleh petugas dan warga masyarakat .
4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **84,998** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik

B. Saran/Rekomendasi

- a). Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) Kecamatan Tasikmadu sangat terbatas karena adanya moratorium, mutasi jabatan dan pensiun PNS yang belum ada penggantinya. Karena Kecamatan Tasikmadu terdiri dari 10 (sepuluh) desa, mohon penambahan pegawai dengan tenaga teknis dapat dipermudah, mengingat saat ini SDM yang ada di Kecamatan Tasikmadu sangat terbatas.
- b) Untuk mengatasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang masih mempunyai nilai rendah maka Pemerintah Kecamatan Tasikmadu melakukan langkah-langkah berikut :
1. selalu mengusahakan berkoordinasi dengan instansi (OPD) terkait produk-produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak kesulitan ketika mengurus di Kecamatan;
 2. mengusulkan kepada dinas terkait untuk penambahan tenaga administrasi kependudukan;
 3. mengusulkan kepada dinas terkait untuk penambahan insentif tenaga administrasi kependudukan;
 4. melakukan sosialisasi kepada masyarakat apabila ada peraturan perundang-undangan yang baru.

Tasikmadu, Oktober 2021

CAMAT TASIKMADU



JUNALDI PURWANTO, SH.MM
PEMBINA TK I
NIP. 19680607 199303 1 004

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (5)	U4 (6)	U5 (7)	U6 (8)	U7 (9)	U8 (10)	U9 (11)
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4
13	3	4	3	4	4	3	4	4	4
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	1
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	3	3	3	4
35	3	4	4	4	3	3	4	4	0
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	2	4
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	4	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	3	3	3	4	4	3	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	3	3	3	4	3	4	3	4	4
62	4	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	3	3	4	3	4	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	2	2	4	2	3	3	3	0
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	3	3	4	4	4
74	3	3	2	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	4	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	0

78	3	3	3	4	3	3	4	4	3
79	3	3	3	4	3	3	2	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	4	3	4	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	4	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	322	328	312	400	324	330	331	338	378
NRR / unsur	3,220	3,280	3,120	4,000	3,240	3,300	3,310	3,380	3,780
NRR tertbg/ unsur	0,357	0,364	0,346	0,444	0,360	0,366	0,367	0,375	0,420
									*) 3,400
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									**) 84,998

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,220
U2	Prosedur	3,280
U3	Waktu pelayanan	3,120
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,240
U6	Kompetensi pelaksana	3,300
U7	Perilaku pelaksana	3,310
U8	Sarana dan Prasarana	3,380
U9	Penanganan Pengaduan	3,780

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 84,998 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

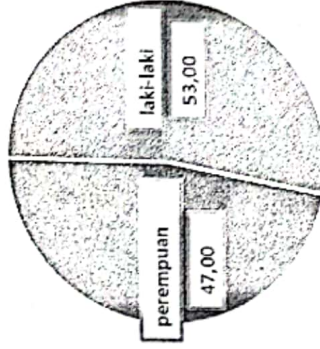
DATA RESPONDEN

No	Laki-laki	Perempuan	Umur	Pekerjaan					Lainnya
				PNS	TNI	Polri	Swasta	Wiraswasta	
1		1	17						1
2	1		40					1	
3		1	28					1	
4		1	43				1		
5		1	23				1		
6	1		17						1
7	1		41				1		
8	1		39				1		
9	1		55	1					
10		1	18				1		
11		1	18				1		
12	1		27					1	
13	1		21					1	
14		1	45					1	
15	1		43				1		
16	1		29				1		
17	1		60				1		
18	1		54	1					
19	1		24					1	
20		1	24				1		
21		1	52				1		
22		1	50				1		
23	1		21				1		
24		1	46				1		
25	1		42				1		
26	1		58	1					
27	1		39				1		
28		1	28				1		
29		1	26				1		
30		1	34				1		
31	1		37				1		
32	1		46				1		
33		1	18				1		
34	1		46					1	
35	1		58					1	
36	1		22				1		
37	1		23				1		
38		1	22				1		
39	1		17						1
40	1		17						1
41		1	52					1	
42	1		24				1		

100 100 100

No	Laki-laki	Perempuan	Umur	Pekerjaan				
				PNS	TNI	Polri	Swasta	Wiraswasta
	53	47		4	0	0	67	16
	53,00	47,00		4,00	0,00	0,00	67,00	16,00

Komposisi Jenis Kelamin



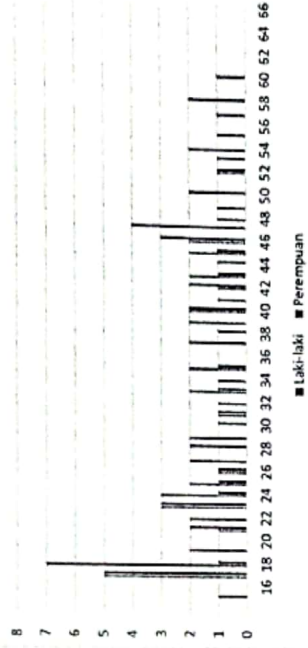
DATA RESPONDEN

No	Umur	Laki-laki	Perempuan
1	15		1
2	16		
3	17	5	5
4	18	7	1
5	19		2
6	20		
7	21	1	2
8	22	2	
9	23	3	3
10	24	3	1
11	25	2	1
12	26	1	1
13	27	2	
14	28		2
15	29	2	
16	30		1
17	31	1	1
18	32	1	
19	33	2	1
20	34	1	
21	35	2	1
22	36		
23	37		2
24	38		1
25	39	2	
26	40	2	2
27	41	1	
28	42	1	2
29	43	2	1
30	44		1
31	45	2	1
32	46	2	3
33	47		4
34	48	1	
35	49	1	
36	50		2
37	51		
38	52	1	1
39	53		1
40	54	2	
41	55		1
42	56		
43	57	1	
44	58		2
45	59		
46	60		1
47	61		
48	62		
49	63		

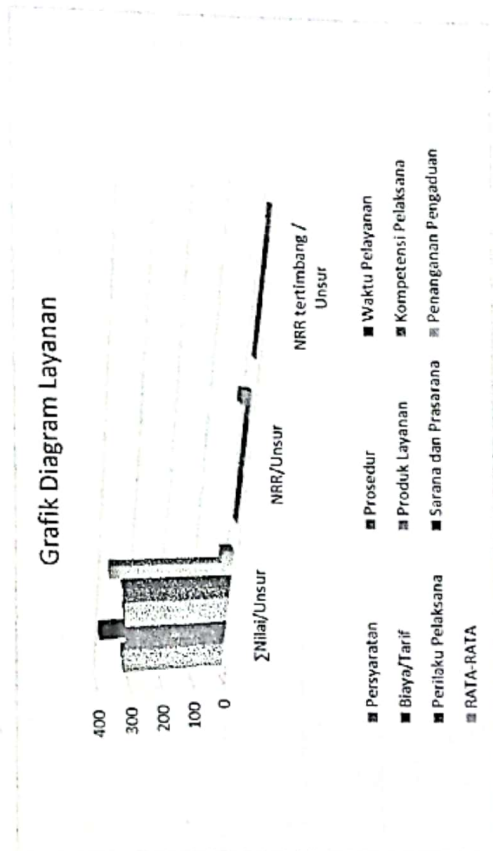
100

No	248		248				Pekerjaan		
	Laki-laki	Perempuan	Umur	PNS	TNI	Poli	Swaasta	Wiraswasta	Lainnya
	53	47	18,95	4	0	0	67	16	13
	21,37			1,61	0,00	0,00	27,02	6,45	5,24

Responden berdasarkan usia



		ΣNilai/Unsur	NRR/Unsur	NRR tertimbang / Unsur
1	Persyaratan	322	3,220	0,357
2	Prosedur	328	3,280	0,364
3	Waktu Pelayanan	312	3,120	0,346
4	Biaya/Tarif	400	4,000	0,444
5	Produk Layanan	324	3,240	0,360
6	Kompetensi Pelaksana	330	3,300	0,366
7	Perilaku Pelaksana	331	3,310	0,367
8	Sarana dan Prasarana	338	3,380	0,375
9	Penanganan Pengaduan	378	3,780	0,420
RATA-RATA		37,292	30,206	3,353



ANALISA HASIL SURVEY DAN
RENCANA TINDAK LANJUT

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana di tempat pelayanan				V	Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai SOP				V	Pelayanan Umum
3	Prosedur	Memangkas alur yang tidak diperlukan				V	Bidang



NIP.19680607 199303 1 004

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN TASIKMADU KABUPATEN KARANGANYAR**

NILAI IKM	NAMA PELAYANAN
<h1>84</h1>	<p align="center">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH 100 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN L 53 Orang / P 47 Orang</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>SD : Orang</p> <p>SMP : Orang</p> <p>SMA : Orang</p> <p>D III : Orang</p> <p>SI : Orang</p> <p>S2 : Orang</p> <p>PERIODE SURVEY : 14 September 2021 sd 25 Oktober 2021</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT





PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

KECAMATAN TASIKMADU

Jln. Jendral Ahmad Yani Telp. (0271) 495027 Fax. 495027 Kode Pos 57761 Tasikmadu.

Website : tasikmadu.karanganyarkab.go.id Email : tasikmadu@karanganyarkab.go.id

KEPUTUSAN CAMAT TASIKMADU

KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR 503/46 TAHUN 2021

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TASIKMADU TAHUN 2021

CAMAT TASIKMADU,

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran dan peningkatan kualitas dalam melayani masyarakat, Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan penerima pelayanan, maka perlu Pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021;

b. bahwa untuk maksud tersebut perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Tasikmadu;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negaratanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 7. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
 8. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Karanganyar;
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 21 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 21), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 21 Tahun 2019 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 Nomor 3);
 10. Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Karanganyar;
 11. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 109 Tahun 2009 tentang pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Karanganyar;
 12. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 64 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Bidang Perizinan dan Non-Peizinan di Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2014 Nomor 64);
 13. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun Anggaran 2019 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 101), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 82 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 Nomor 82);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tasikmadu Tahun 2021 sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam Keputusan ini, adalah sebagai berikut :
- a. menyusun instrumen survei;

- b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. menentukan responden;
- d. melaksanakan survei;
- e. mengolah hasil survei;
- f. menyajikan hasil survei;
- g. melaporkan hasil survei kepada Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan;
- h. mempublikasikan hasil survei diruang layanan ataumelalui media cetak, media pemberitaan online, websiteunit, dan media jejaring sosial.

- KETIGA : Dalam Pelaksanaan tugasnya Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud Diktum KESATU Keputusan ini bertanggungjawab kepada Camat.
- KEEMPAT : Biaya yang timbul dengan ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2021.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tasikmadu
pada tanggal 6 September 2021



Tembusan :

1. Bupati Karanganyar;
2. Kabag. Organisasi Setda Kab. Karanganyar;
3. Nama tersebut dalam lampiran.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT TASIKMADU
NOMOR 503/ 46 TAHUN 2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TASIKMADU TAHUN 2020

SUSUNAN TIM PENGELOLA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TASIKMADU TAHUN 2021

No.	Nama	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1.	JUNAIDI PURWANTO, SH.MM	Camat Tasikmadu	Ketua
2.	Drs. HARJONO, M.Pd	Sekretaris Kecamatan	Wakil Ketua
3.	WENDRAT ASTUTI, S.Pt	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris
4.	SITI MUSLICHATUN FATMA DEWI, SE	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Anggota
5.	SUTARYANTO	Pengelola Data Layanan	Anggota
6.	HERU SUKARONO	Penyusun Anggaran dan Pelaporan	Anggota


PEMERINTAH KABUPATEN
TASIKMADU,
CAMAT TASIKMADU,
JUNAIDI PURWANTO

