



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN JENAWI

Jl. Raya Balong-Sragen Km 1, Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah, Kode Pos 57794
Telepon (0271)8961336, Fax (0271) 8961336, Laman : jenawi.karanganyarkab.go.id
Pos-el : jenawi@karanganyarkab.go.id

Jenawi, 14 November 2025

Yth.

Sekretaris Daerah Kabupaten Karanganyar

U.P Kepala Bagian Organisasi Setda

Kabupaten Karanganyar

SURAT PENGANTAR

Nomor : 000.8.3.4/340/XI/ 2025

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Pelaksanaan SKM dan FKP periode 1 Januari - 5 November 2025 dan Hasil Tindak Lanjut SKM dan FKP tahun 2024.	2 Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

CAMAT JENAWI



ARDIANSYAH, S.S.T.P., M.M

Pembina Tingkat I

NIP.19790709 199810 1 002

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
1 JANUARI 2025 - 5 NOVEMBER 2025



KECAMATAN JENAWI
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Rnresponder	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	6
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	14
10. Kuesioner	14
11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 dalam kuesioner SKM Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu selama 1 Januari 2025 - 5 November 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Rnesponden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

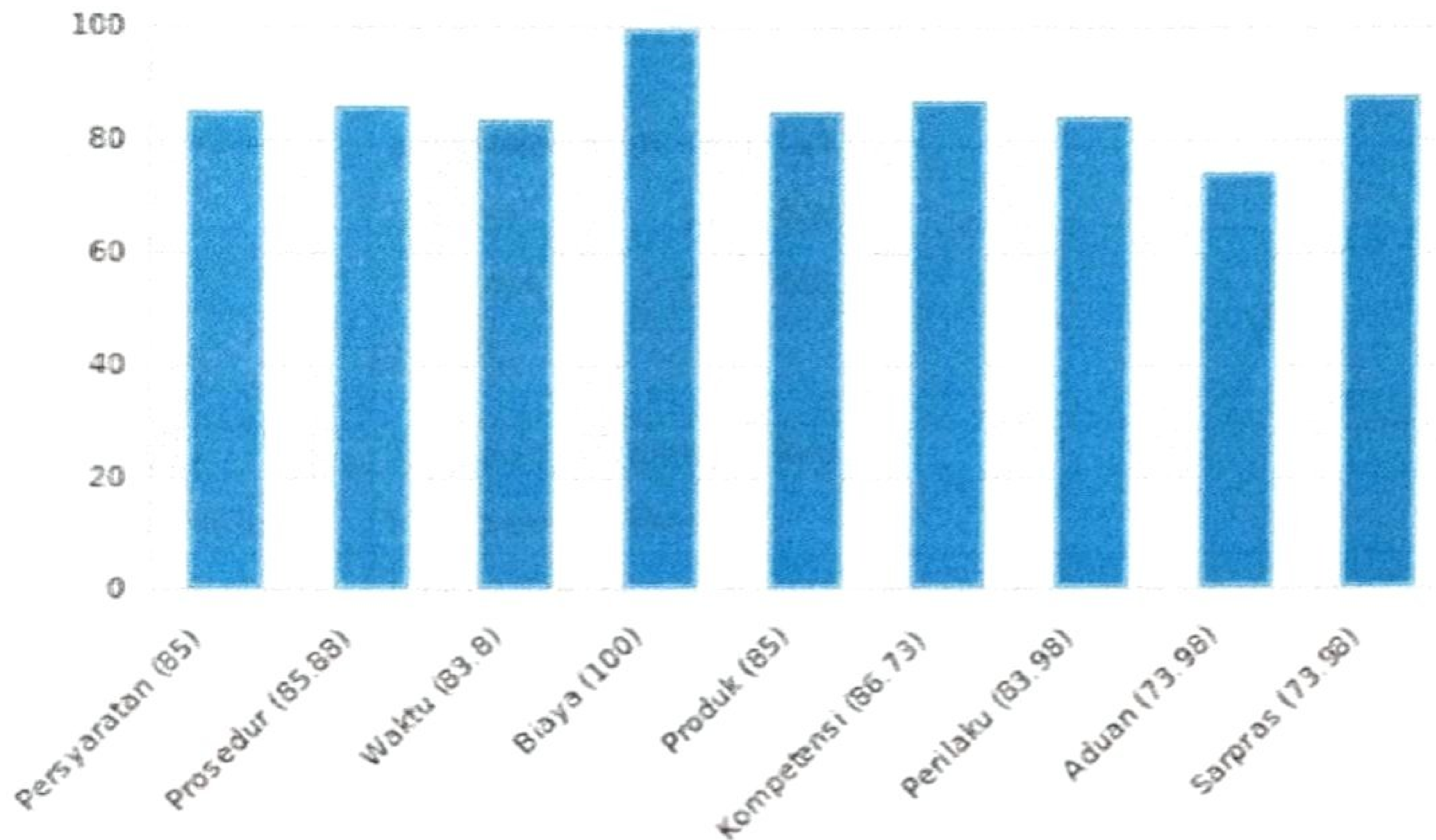
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 145 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	<30	88	60.7%
		30-50	56	38.6%
		>50	1	0.7%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	66	45.5%
		Perempuan	79	54.5%
3	Pendidikan	DIII	13	9.0%
		S1	4	2.8%
		SD	5	3.4%
		SMA	89	61.4%
		SMP	34	23.4%
4	Pekerjaan	LAINNYA	23	15.9%
		MAHASISWA	3	2.1%
		PELAJAR	16	11.0%
		PNS	2	1.4%
		SWASTA	62	42.8%
		TNI	2	1.4%
		WIRASWASTA	37	25.5%
		Jumlah	145	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Blaya	Produk	Kompetens i	Perlla ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Kecamatan Jenawi	145	85	85.88	83.8	100	85	86.73	83.98	73.98	87.93	85.675
Rerata IKM Per Unsur			85	85.88	83.8	100	85	86.73	83.98	73.98	87.93	85.675
IKM Unit Layanan			85.675									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

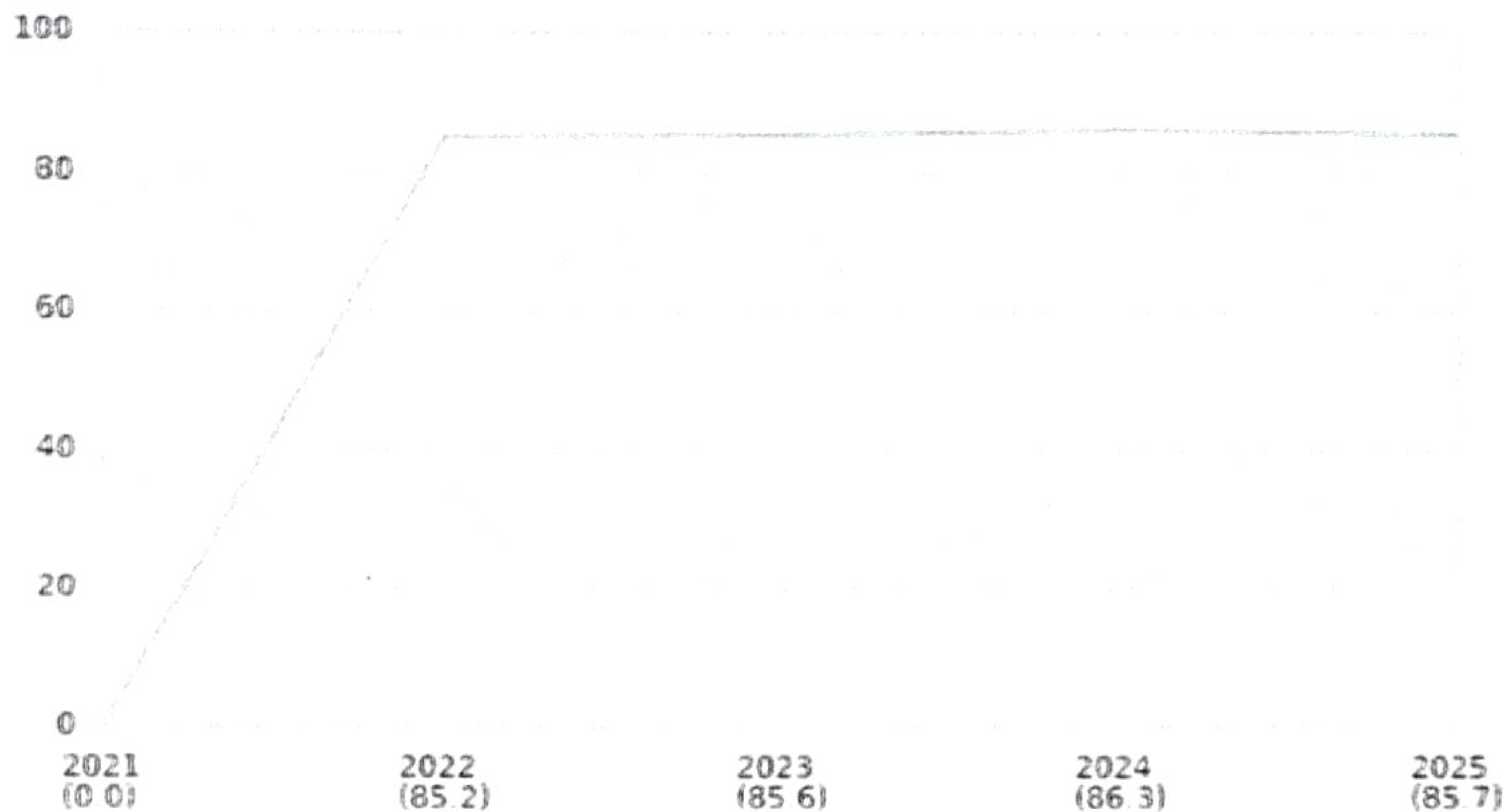
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 73.98. Selanjutnya perilaku Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 83.8 adalah nilai terendah kedua. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 83.98 menjadi nilai terendah ketiga

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan evaluasi dan perbaikan aspek Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik		
2	Waktu Pelayanan	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya		
		Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan		
		Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office		
3	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pembinaan/pendidikan/pelatihan bagi SDM aparatur mengenai pelayanan prima, etos kerja, motivasi, budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dan integritas petugas layanan		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

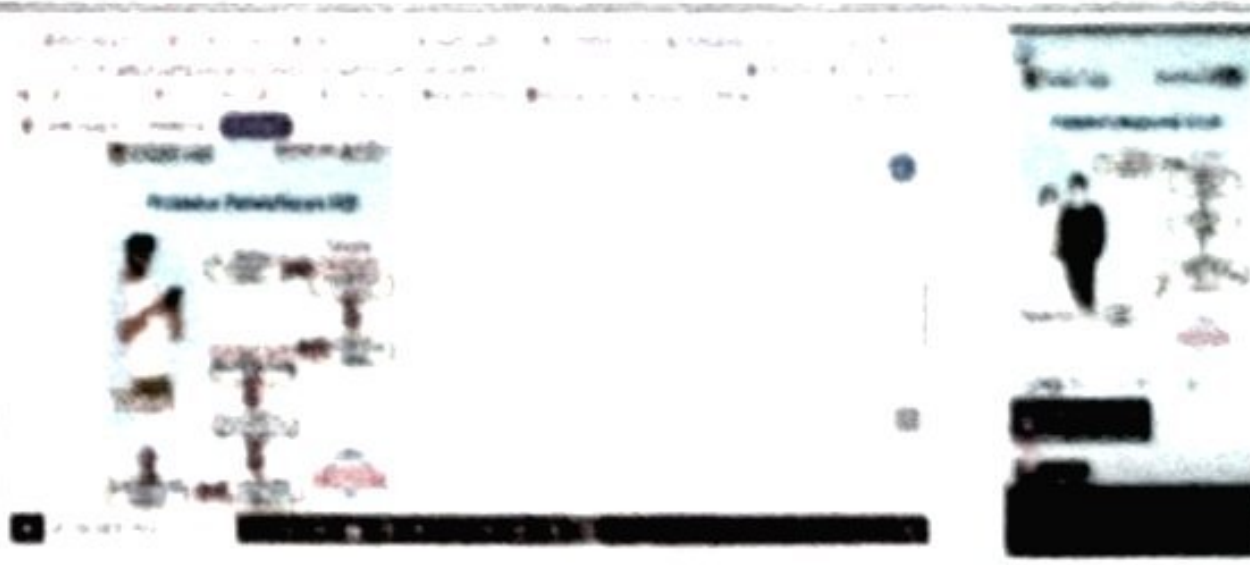
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar periode 1 Januari 2024 - 30 November 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Januari 2024 - 30 November 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83.5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.75
3	Waktu Penyelesaian	83.25
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83.75
6	Kompetensi Pelaksana	84.25
7	Perilaku Pelaksana	86.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80.75
9	Sarana dan Prasarana	89.75
IKM Unit Layanan		86.225
Mutu Unit Layanan		B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 1 Januari 2024 - 30 November 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana			
	1.1. Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik	SUDAH	Pengadaan Fasilitas di Ruang Tunggu Kantor Kecamatan Jenawi, Menyediakan Air mineral, Teh dan Kopi yang dapat di Nikmati secara Gratis, juga tersedia Pojok kejujuran yang bekerja sama T.PKK Kecamatan Jenawi menyediakan berbagai jenis Snack dari UMKM Kecamatan Jenawi.	
2	Waktu Pelayanan			
	2.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	SUDAH	Mempublikasikan waktu layanan di Ruang pelayanan, website serta media sosial Instagram, Facebook dan Tiktok.	
	2.2. Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan	SUDAH	Pemanfaatan Teknologi informasi dalam Publikasi melalui media Website Resmi Kecamatan Jenawi, Baik waktu pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Form aduan masyarakat, Form Permohonan	

			Informasi Publik dan Form Kotak Saran memudahkan Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Kecamatan Jenawi, dapat dilakukan online untuk mengakses untuk efektivitas waktu dalam pelayanan. Untuk Hambatan yang di hadapi terkait koneksi Jaringan Internet.	
	2.3. Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office	SUDAH	Penambahan Staf / petugas di layanan umum kantor Kecamatan Jenawi.	
3	Persyaratan			
	3.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan persyaratan layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	SUDAH	Mempublikasi Persyaratan Layanan di Media Sosial dan Website	
	3.2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur persyaratan, sehingga dapat disepakati persyaratan yang mudah dipenuhi sesuai peraturan perundangan berlaku	SUDAH	Melakukan Monitoring dan evaluasi melalui Forum Konsultasi Publik Bersama Forkompimca Jenawi dan Masyarakat.	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 145 orang mengisi SKM pada Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar di tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.675.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Karanganyar, 10 November 2025

KECAMATAN JENAWI

Ardiansyah, S.S.T.P., MM

NIP. 19790709 199810 1 002



LAMPIRAN

10. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Orang Tidak Petugas
(Isi dengan Kode angka sesuai jabatan Masyarakat/Responden)		
Nama Responden		
Umur		
Jenis Kelamin	1. LAKS-LAK 2. PEREMPUAN	
Pendidikan	1. SD/SMK/SLTP/SEDERAJAT 2. DIPLOMA 3. S1	
Pekerjaan Utama	1. PNS 5. SWASTASTA 2. TNI 6. PELAJAR 3. POLRI 7. MAHASISWA 4. SWASTA 8. LAINNYA	

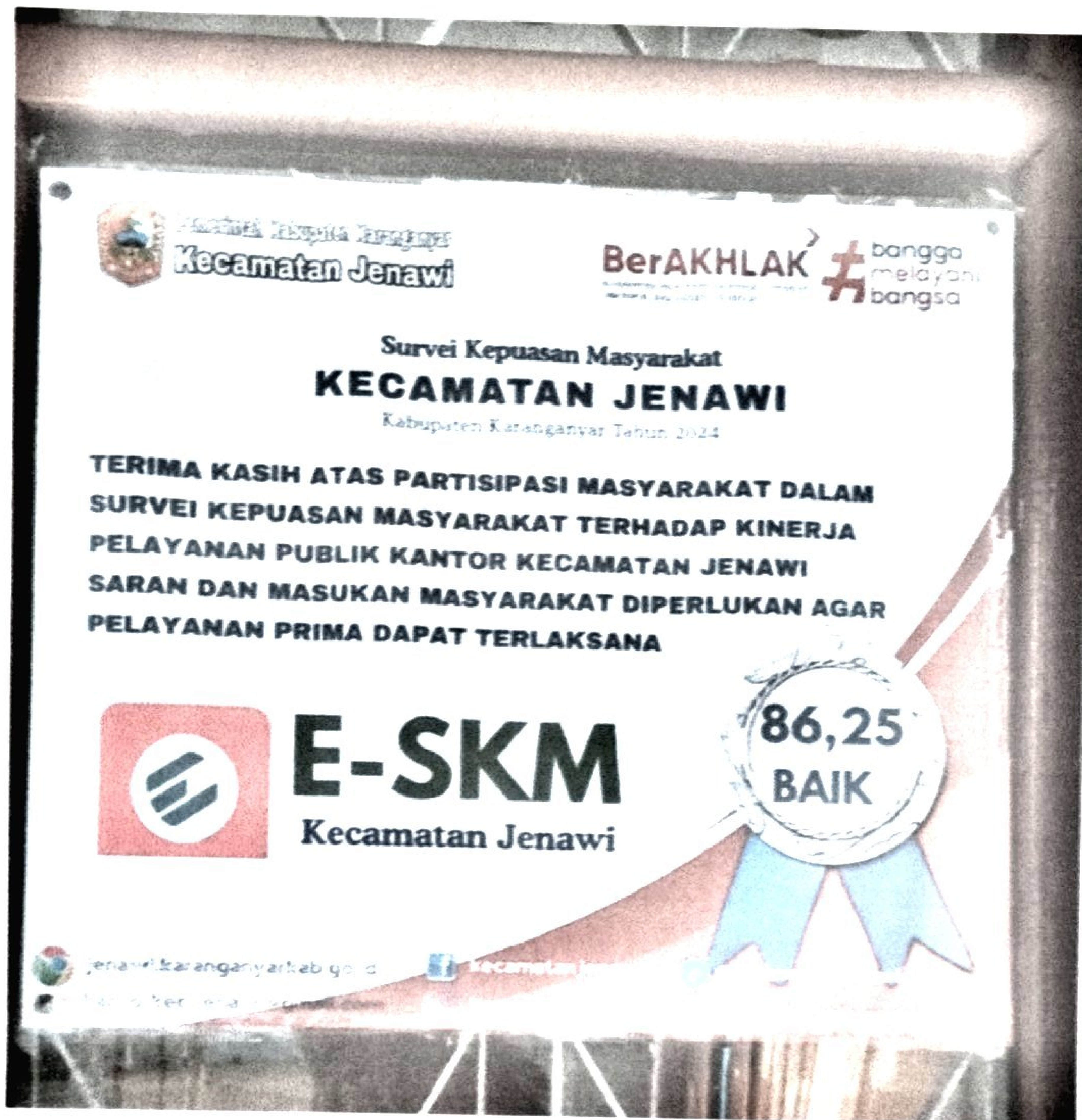
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KANTOR KECAMATAN JENAWI

(Isi dengan Kode angka sesuai jabatan Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan masyarakat dengan jenis pelayanannya? (U1) 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	P1	5. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (U7) 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah	P7
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (U2) 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah		6. Bagaimana pendapat Saudara Sorama dan Prasoroma di Unit pelayanan? (U2) 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan kerja dalam memberikan pelayanan? (U3) 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? (U9) 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Berfungsi dengan baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keajaiban layanan di dalam pelayanan? (U4) 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis		8. Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan pada UPP Kecamatan Jenawi di Kabupaten Karanganyar? (U10) 1. Tidak Transparan 2. Kurang Transparan 3. Transparan 4. sangat transparan	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? (U5) 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai		9. Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan pada UPP Kecamatan Jenawi di Kabupaten Karanganyar? (U11) 1. Tidak Berintegritas 2. Kurang Berintegritas 3. Berintegritas 4. Sangat Berintegritas	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? (U6) 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten			

SARAN DAN MASUKAN :

11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

