

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JANUARI – SEPTEMBER 2023



KECAMATAN KEBAKKRAMAT
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2023

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	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 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	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Publikasi Layanan Pengaduan di Media Sosial Resmi	18

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kebakkramat sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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.

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 dan umum yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Kebakkramat.

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 Kantor Kecamatan Kebakkramat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Kebakkramat adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebar dan diisi secara daring (*online*) oleh pengguna layanan. 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 Kantor Kecamatan Kebakkramat 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 dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *real time* melalui tautan <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/33/287> . Responden sebagai penerima layanan mengisi secara mandiri dengan menggunakan alat komunikasi *smartphone* maupun PC/Laptop yang terkoneksi dengan jaringan internet dengan sebelumnya dikirimkan tautan alamat survei oleh petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kebakkramat.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu dari Januari – September 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (Sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-September 2023	270
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Kebakkramat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di pertengahan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Kebakkramat dalam kurun waktu sembilan bulan adalah sebanyak 307 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 175 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

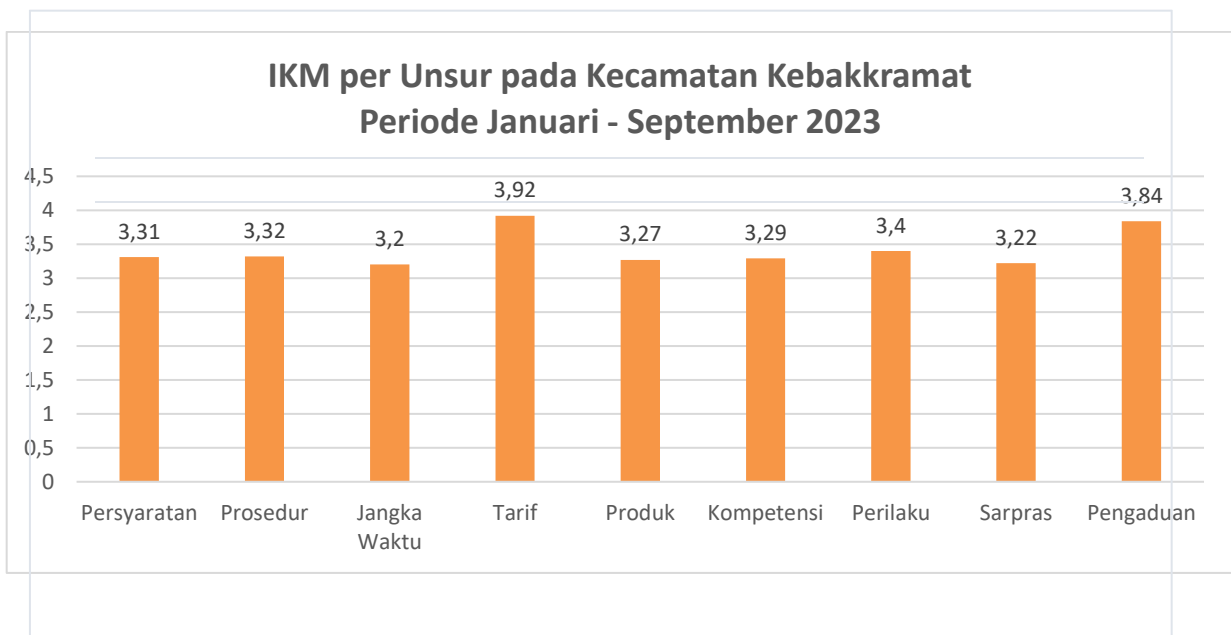
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 307 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	167	54%
		PEREMPUAN	140	46%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	1,3%
		SLTP	14	4,1%
		SLTA	202	66%
		DI-DIII	31	10%
		SI	48	16%
		S2	3	1%
		S3	5	1,6%
3	PEKERJAAN	PNS	24	8,2%
		TNI/POLRI	3	1%
		SWASTA	108	36,7%
		WIRSAUSAHA	47	15,9%
		MAHASISWA/PELAJAR	60	20,4%
		LAINNYA	52	17,8%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi E-SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,32	3,20	3,92	3,27	3,29	3,40	3,22	3,84
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,35 (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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya dua unsur terendah adalah Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,22 dan Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,27.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan Perilaku dengan nilai 3,40.

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 :

- “semoga pelayanan ditingkatkan dan durasi dipercepat agar meningkatkan kepuasan masyarakat”
- “Pertahankan kesopanan dan keramahannya. Thks”
- “Dilobi utama tolong diberi AC, dan diberi pengeras suara agar saat memanggil tdk terjadi kesalahpahaman.”
- “Pelayanan sangat baik, pegawai ramah dan sangat membantu kebutuhan masyarakat. Semoga pelayanan kecamatan Kebakkramat semakin baik lagi. Terimakasih sudah membantu”
- “Pelayanan disini sangat ramah baik sopan dan pegawai disini sangat kompeten
- “Terimakasih sdh di sediakan teh/kopi”
- “Kopinya mantap”
- “Semoga selau kostisten dengan pelayanan yang ramah”
- “Sebaiknya standar pelayanan di kecamatan yg sudah baik bisa dilatihkan ke kantor kelurahan”
- “Bahan ktp sering lama.”
- “Tingkatkan pelayanan Dan hasilkan yg terbaik Dan jangan lupa senyum sapa salam”
- “Memaksimalkan pelayanan yang baik demi kepuasan masyarakat kecamatan Kebakkramat”
- “kopi sama teh nya mantab, tambah susu sachetnya dong

- “Waktu menunggu sangat nyaman karna tersedia fasilitas”
- “lanjutkan pelayanan anda yang ramah dan teliti. terimakasih atas kepuasan yang kami dapat”
- “semoga pelayanan ditingkatkan dan durasi dipercepat agar meningkatkan kepuasan masyarakat”
- “Mungkin dari segi parkir untuk di kasih pelindung agar tidak terkena panas langsung. Terima kasih”

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

- Pelayanan pengaduan masih dirasakan kurang dikelola dengan baik oleh masyarakat. Layanan pengaduan daring (*online*) sebenarnya sudah disosialisasikan melalui media sosial resmi, namun belum banyak masyarakat yang mengetahui pengumuman kanal/saluran pengaduan tersebut.
- Jangka waktu pelayanan terutama administrasi kependudukan masih tergantung dengan *server* dan layanan daring dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga apabila terjadi gangguan sinyal/*server*, maka pelayanan admin disdukcapil mengalami kendala.
- Ketersediaan blangko KTP tergantung pada kuota yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan ketersediaan di Disdukcapil sendiri juga terbatas dari Pusat.
- Produk layanan dan kompetensi pelaksana menjadi bahan masukan sebagai upaya peningkatan kapasitas SDM pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

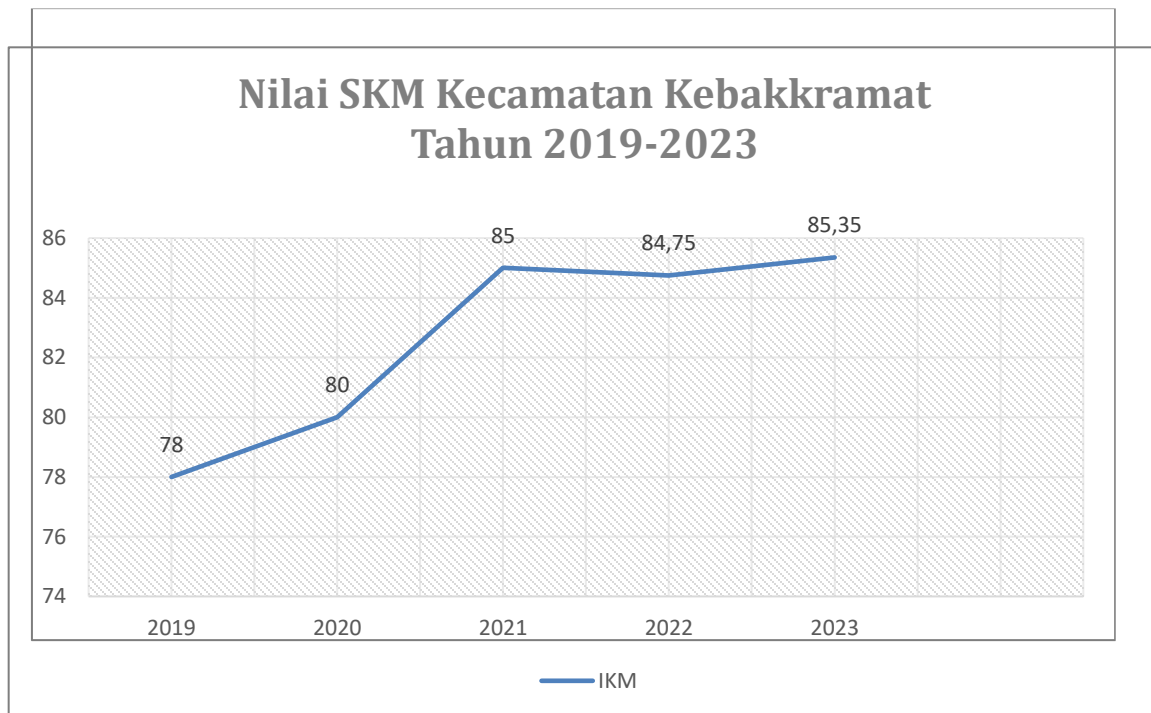
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat konsolidasi dan koordinasi bidang pelayanan teknis. 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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan Pengaduan	Sosialisasi lebih dioptimalkan melalui Perangkat Desa	√	√	√	-	Umum dan Kepegawaian
		Respon cepat terkait aduan masyarakat oleh admin layanan pengaduan	√	√	√	-	Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi <i>online</i> Disdukcapil melalui “Aplikasi Paklay”	√	√	√	-	Seksi Pelayanan Umum
		Penguatan jaringan internet				-	Umum dan Kepegawaian
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	-	Seksi Pelayanan Umum
		Simplifikasi proses bisnis				-	Seksi Pelayanan Umum
4	Kompetensi	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	-	Umum dan Kepegawaian

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 Kantor Kecamatan Kebakkramat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Kantor Kecamatan Kebakkramat. Hal ini tidak terlepas dari pelaksanaan /metode pengambilan sampel survei yang dilakukan secara daring (online) pada tahun 2023 sehingga hasil survei merupakan hasil isian responden yang benar-benar sesuai apa yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

Dari total pengguna layanan berdasarkan buku tamu pengunjung, tercatat sebanyak 1500 orang yang datang dan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Kebakkramat. Namun berdasarkan data hasil survei, pengguna layanan yang mengisi kuesioner hanya berjumlah 307 orang, dan juga server web mengalami perbaikan oleh pusat selama beberapa minggu di bulan Agustus 2023 sehingga hasil tersebut belum mencerminkan sesungguhnya tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Kebakkramat.

BAB V

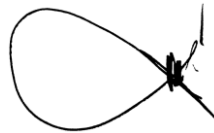
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga september 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebakkramat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **85,35**. Nilai SKM Kantor Kecamatan Kebakkramat mengalami kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 yaitu 0,6%. Hal ini tidak terlepas dari pelaksanaan /metode pengambilan sampel survei yang dilakukan secara daring (online) pada tahun 2023 sehingga hasil survei merupakan hasil isian responden yang benar-benar sesuai apa yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Produk yang mendapat nilai sama.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92. Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,40.

Kebakkramat, 21 September 2023

Camat Kebakkramat,



Joko Sutrisno, SH.,MM

NIP 19680305 199003 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KANTOR KECAMATAN KEBAKKRAMAT KECAMATAN KEBAKKRAMAT

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
Umur	
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pendidikan	Pilih pendidikan
Pekerjaan Utama	Pilih pekerjaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Kirim

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
36325	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih di tingkatkan kembali
36326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga selalu kostisten dengan pelayanan yang ramah
36327	3	4	4	4	3	3	4	3	1	sangat baik
36338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semuanya sudah terbaik
36433	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
36436	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan dan tingkatkan
36444	3	3	4	4	4	4	4	3	3	Sebaiknya standar pelayanan di kecamatan yg sudah baik bisa dilatihkan ke kantor kelurahan
36843	3	3	3	4	3	3	3	3	4	sangat baik
36844	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih ramah lagi
36845	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga lebih baik,
36856	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Sangat membantu
36857	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Sangat membantu
37089	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Terimakasih untuk pelayanan terbaiknya dalam melayani masyarakat..
37103	3	4	3	4	3	3	3	4	4	????????
37109	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Memaksimalkan pelayanan yang baik demi kepuasan masyarakat kecamatan Kebakkramat
37110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kebakkramat pancen oyee
37116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan pelayanan Dan hasilkan yg terbaik Dan jangan lupa senyum sapa salam
37118	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pelayanan di kecamatan Kebakkramat sudah sangat memuaskan, tingkatkan trus demi pelayanan masyarakat
37756	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bail
37779	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semoga kedepannya selalu istiqomah untuk kebaikan dalam melayani masyarakat
37816	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Tidak ada perlu ada saran, karena pelayanan di Kecamatan Kebakkramat sudah baik
37833	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Bahan ktp sering lama.
38077	3	4	4	4	4	4	4	4	4	lanjutkan pelayanan anda yang ramah dan teliti. terimakasih atas kepuasan yang kami dapat
38169	3	4	3	4	3	3	4	3	4	kopi sama teh nya mantab, tambah susu sachetnya dong

ΣNilai / Unsur	1016	1018	982	1204	1003	1010	1045	988	1178	
NRR / Unsur	3.309	3.316	3.199	3.922	3.267	3.29	3.404	3.218	3.837	
NRR tertbg / Unsur	0.367	0.368	0.355	0.435	0.363	0.365	0.378	0.357	0.426	*) 3.414
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									**) 85.35	

Menampilkan 1 sampai 307 dari 307 entri (disaring dari 56'902 entri keseluruhan)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.309
U2	Prosedur	3.316
U3	Waktu pelayanan	3.199
U4	Biaya/tarif	3.922
U5	Produk layanan	3.267
U6	Kompetensi pelaksana	3.29
U7	Perilaku pelaksana	3.404
U8	Sarana dan Prasarana	3.218
U9	Penanganan Pengaduan	3.837

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
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR tertimbang per unsur	=	Jumlah kuesioner yang terisi
	=	NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 85.35 = B

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN KEBAKKRAMAT



YUK.. BERTPARTISIPASI DALAM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

<https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/33/287>



Indek Kepuasan Masyarakat



Joko Sutrisno, SH, MM

Partisipasi Saudara Akan Membantu Meningkatkan Kualitas Layanan Kami



#1 LAYANAN KEPENDUDUKAN
SADAR KEPENTILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
SADAR PERUTAKHIRAN DATA PENDUDUK
Sadar Perencanaan Data Kependudukan

PASTIKAN DATA ANDA TELAH BENAR



#3 Layanan umum
Pemerintah Kabupaten Karanganyar

Pengantar SKK
Legalisasi Dokumen
Surat Keterangan Domisili
Surat Keterangan Lahir



#4 KEGIATAN KERAMAIAAN
keagamaan, sosial, budaya

Melakukan:
• Surat Pengantar Kelurahan/Desa
• Surat Pernyataan Penyelenggara



#5 Verifikasi Pengajuan DANA DESA
Pemerintah Daerah melalui Kecamatan adalah memverifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen pengajuan Dana Desa, sebelum diajukan ke Pemerintah Pusat melalui KEMPR.

Prosedur Layanan
Surat Permohonan Pencantuman
Kendaraan Pengantar
Kendaraan Pengantar
Kendaraan Pengantar
Kendaraan Pengantar



#6 PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG
PBB

Prosedur Pelayanan
1. Pengajuan Permohonan
2. Pemeriksaan
3. Penetapan
4. Penerbitan

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Adil, Berprestasi

kebakkramat.karanganyarkab.go.id

[Instagram](#) [Facebook](#) [Twitter](#)

kecamatan kebakkramat

0813.9137.3557

4. Publikasi Layanan Pengaduan di Media Sosial Resmi

**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN KEBAKKRAMAT**

LAYANAN ASPIRASI & PENGADUAN

LAPOR!

Kanal Aspirasi dan Aduan Masyarakat dapat melalui:

- www.kebakkramat.karanganyarkab.go.id
- [kecamatan kebakkramat](#) (Facebook)
- [kecamatan_kebakkramat](#) (Instagram)
- [@kebakkramatK](#) (Twitter)
- kebakkramat@karanganyarkab.go.id (Email)
- [0813.9137.3557](tel:0813.9137.3557) (WhatsApp)
- <https://bit.ly/3QLSyHk> (Shortlink)
- www.lapor.go.id (LAPOR!)
- www.laporgub.jatengprov.go.id (LAPOR!)
- [0811.262.9999](tel:0811.262.9999) (SAPAMas)

Yuk sampaikan aspirasimu dengan baik dan benar, agar tercapai "No Wrong Policy"

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan | Kritis | Bertanggung Jawab | Kompeten | Harmonis | Ayal | Dapat | Inovatif

kebakkramat.karanganyarkab.go.id | [kecamatan kebakkramat](#) | [0813.9137.3557](tel:0813.9137.3557)