



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Alamat : Komplek Perkantoran Cangkan Karanganyar Telp. : (0271) 495591 Fax. (0271) 495591

Website : www.dispermades.karanganyarkab.go.id Email : dispermades@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar dan masyarakat pengguna layanan di Kabupaten Karanganyar.

Karanganyar, November 2023

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



u SUNDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos., M.A.P.

NIP.19720620 199203 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISIiii

DAFTAR TABEL.....iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

 C. Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... 3

 1. Pelaksana SKM..... 3

 2. Metode Pengumpulan Data 3

 3. Lokasi Pengumpulan Data 4

 4. Waktu Pelaksanaan SKM..... 4

 5. Pengolahan Data 5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

 A. Jumlah Responden SKM 7

 B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) . 7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM..... 9

 A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan.... 9

 B. Tren Nilai SKM..... 9

BAB V KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 12

 1. SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 13

 2. Kuesioner..... 16

 3. Pengolahan Hasil SKM 17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM..... 4

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... 6

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik..... 7

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik..... 7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. IKM per Unsur Layanan..... 8

Gambar 2. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2019-2023 10

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 PAN RB 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.

B. 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.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

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

1. Pelaksana SKM

Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dipersiapkan beberapa perangkat pendukung berupa Pelaksana / Petugas yang akan melaksanakan survei dan penyusunan kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :

Pengarah : Sundoro Budhi Karyanto, S.Sos., M.A.P.
Ketua : Kusbiyantoro, S.Sos., M.M.
Anggota : Agus Cahyono, S.Sos., M.S.i.
 Ngadiyono, S.E., M.M.
 Andri Yudiyanto, S.E.
 Fajar Setya Nugraha, S.Kom.
 Andi Prasetyanto, A.Md.

Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar tentang Tim Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terlampir.

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan melalui website yang telah disediakan atau melalui link yg disebar di group *whatsapp*, Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian sendiri dimanapun dan kapanpun.

4. 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:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan data	Januari – November 2023	231
3.	Pengolahan data dan analisis hasil	November 2023	5
4.	Penyusunan dan pelaporan hasil	November 2023	5

5. Pengolahan Data

1. Tabulasi Data

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden.

2. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Inverval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat memuaskan

3. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa obyektif

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 367 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	251	67,11 %
		Perempuan	123	32,89 %
2.	Pendidikan	SMP	2	0,53 %
		SMA	158	42,25 %
		DI	5	1,34 %
		DII	2	0,53 %
		DIII	53	14,17 %
		S1	150	40,11 %
		S2	3	0,80 %
			1	0,27 %
3.	Pekerjaan	PNS	9	2,41 %
		Swasta	17	4,55 %
		Wiraswasta	8	2,14 %
		Lainnya	338	90,37 %
			2	0,53 %

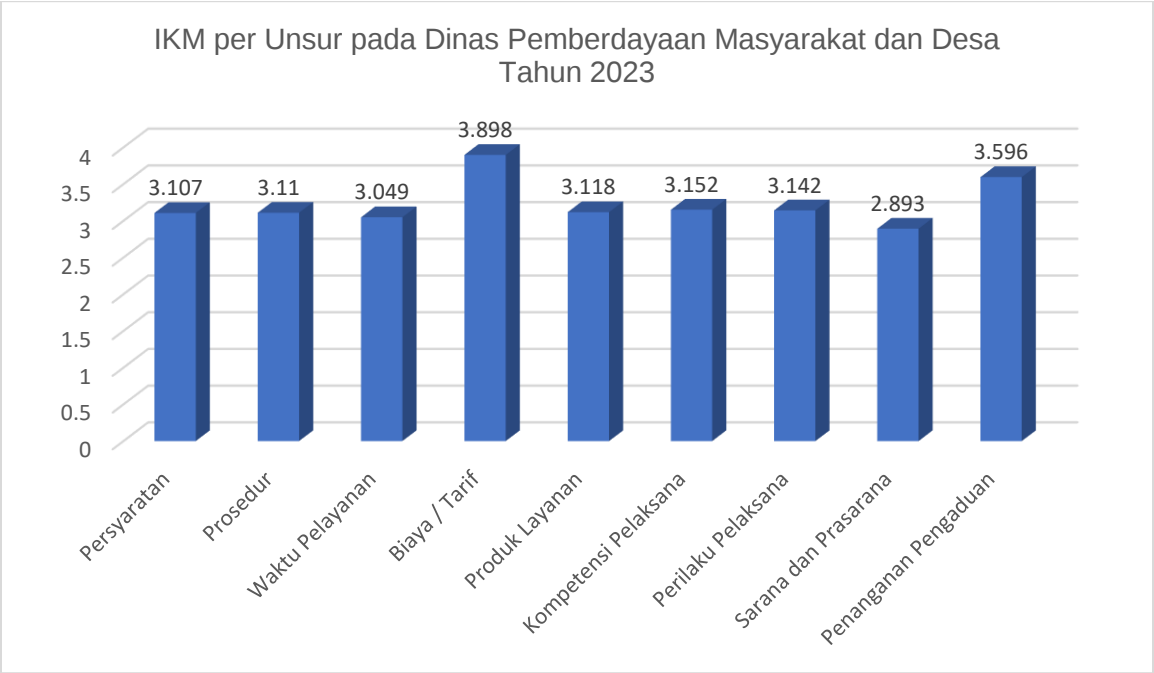
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi berbasis web dan diolah secara langsung, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan
IKM per Unsur	3,107	3,110	3,048	3,898	3,118	3,152	3,142	2,893	3,596
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	80,65 (B atau Baik)								

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 1. IKM per Unsur Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

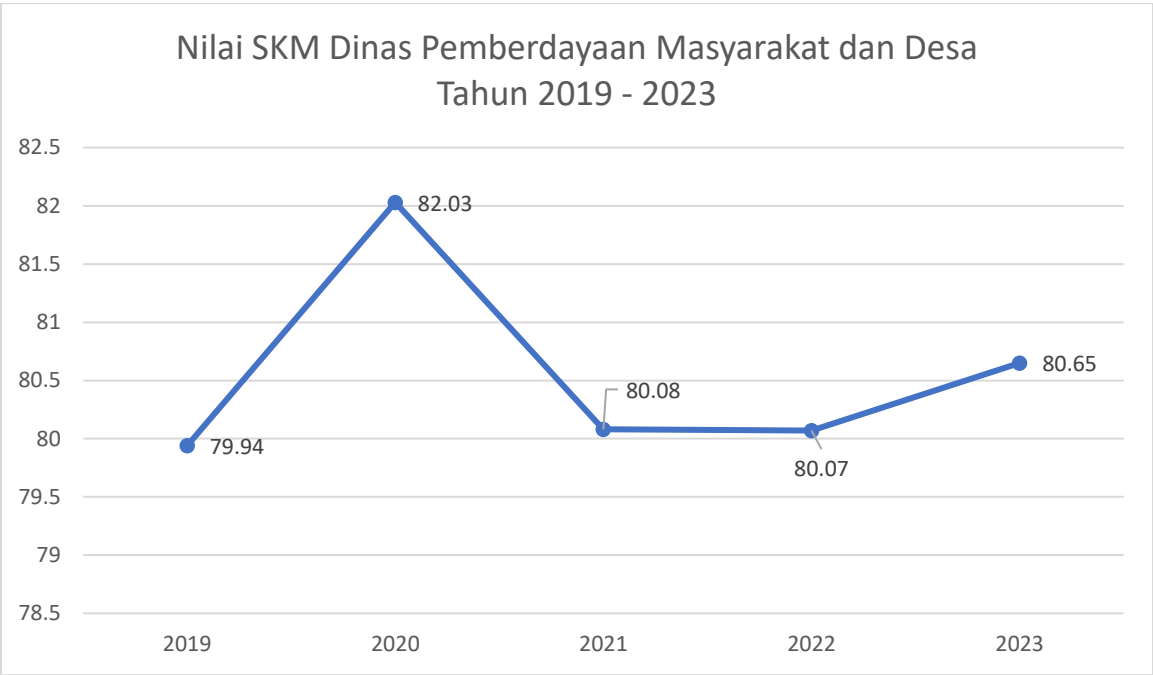
1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,893. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,048 nilai terendah kedua. Persyaratan mendapatkan nilai 3,107 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,898, Selanjutnya Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,596. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yaitu 3,152.

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

1. Sarana dan Prasarana, dimana ketersediaan aula dan gedung dinilai kurang memadai (sempit) dan tidak adanya ruang pelayanan khusus. Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan Dispermades Kabupaten Karanganyar.
2. Waktu Pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dirasakan masih lama oleh masyarakat karena birokrasi yang panjang dan melibatkan banyak pihak sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

B. 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2019-2023

BAB V

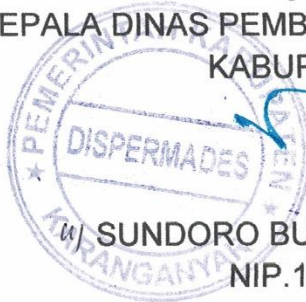
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,65. Meskipun demikian nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana prasarana dengan 2,893 dimana ketersediaan aula dan gedung dinilai kurang memadai dan tidak adanya ruang pelayanan khusus. Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan Dispermades Kabupaten Karanganyar.
- Untuk mengatasi hal tersebut Dinas Pemberdayaan Masyarakat berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan dan perbaikan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD.

Karanganyar, November 2023

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



W/ SUNDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos., M.A.P
NIP.19720620 199203 1 002

LAMPIRAN

1. SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
Alamat : Komplek Perkantoran Cangkakan Kode Pos 57712 Telp. (0271) 495591 Fax. (0271) 495591
Website : www.dispermades.karanganyarkab.go.id Email : dispermades@karanganyarkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR : 800 / 553.14 TAHUN 2023

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
SELAKU PENGGUNA ANGGARAN,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6858);
3. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar tahun 2018 Nomor 90)

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas :
- melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - menganalisis hasil survei sebagai rekomendasi perbaikan pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- KETIGA : Biaya yang timbul dengan ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KELIMA : Dengan berlakunya Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar ini, maka Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Karanganyar Nomor 800/271.14 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dicabut dan Dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di : Karanganyar
pada tanggal : Agustus 2023
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



SUNDORO BUDHI KARYANTO

Tembusan Yth :

1. Bupati Karanganyar;
2. Inspektur Daerah; dan
3. Tim yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR : 500 /553.14 Tahun 2023
TENTANG :
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO.	NAMA / JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Pengarah
2	Sekretaris Dinas	Ketua
3	Kepala Sub Bagian Umum	Anggota
4	NGADIYONO, S.E., M.M. Perencana Ahli Muda	Anggota
5	ANDRI YUDIYANTO, S.E. Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	Anggota
6	FAJAR SETYA NUGRAHA, S.Kom. Analisa Data dan Informasi	Anggota
7	ANDI PRASETYANTO, A.Md Pranata Komputer	Anggota

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



SUNDORO BUDHI KARYANTO

2. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			Diisi oleh petugas
No. Reponden			
Umur	 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Diploma	5. S1 6. S2 7. S3 8. Lainnya :	
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI 3. Polri	4. Swasta 5. Wiraswasta 6. Lainnya :	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang ada di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dispermades Karanganyar? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan Dispermades Kab. Karanganyar? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

3. Pengolahan Hasil SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NOTE
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai / Unsur	1162	1163	1140	1458	1166	1179	1175	1082	1345	
NRR / Unsur	3.107	3.11	3.048	3.898	3.118	3.152	3.142	2.893	3.596	
NRR tertbg / Unsur	0.345	0.345	0.338	0.433	0.346	0.35	0.349	0.321	0.399	*) 3.226
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 80.65

Keterangan		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3.107
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3.11
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3.048
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/tarif	3.898
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk layanan	3.118
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi pelaksana	3.152
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U7	Perilaku pelaksana	3.142
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan Prasarana	2.893
		U9	Penanganan Pengaduan	3.596

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 80.65 = 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