



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISIii

DAFTAR TABELiii

DAFTAR GAMBARiv

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 4

 A. Jumlah Responden SKM 4

 B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unsur Layanan dan Unsur Penanggulangan Korupsi) 5

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 7

 A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan 7

 B. Rencana Tindak Lanjut 7

 C. Tren Nilai SKM..... 8

BAB V KESIMPULAN..... 9

LAMPIRAN..... 10

 1. SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat..... 11

 2. Kuesioner 14

 3. Pengolahan Hasil SKM 15

DAFTAR TABEL

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

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik..... 5

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur 5

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM..... 7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. IKM Unit Pelayanan Terkait Layanan 6

Gambar 2. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2019-2024 .. 8

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 : Soenarto, S.P., M.M..
- Anggota : Agus Cahyono, S.Sos., M.S.i.
Ngadiyono, S.E., M.M.
Harun Waskito, S.Sos., M.A.P.
Suroto, S.Ak.
Dwi Prihanto, S.I.P., M.Si.
Andri Yudiyanto, S.E.
Fajar Setya Nugraha, S.Kom.

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 disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 2 pertanyaan terkait penanggulangan korupsi. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yaitu :

1. **Persyaratan** : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. **Perilaku pelaksana** : 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** : 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* perangkat desa, BUMDes, admin dll. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan data	Januari – November 2024	200
3.	Pengolahan data dan analisis hasil	Desember 2024	5
4.	Penyusunan dan pelaporan hasil	Desember 2024	5

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 344 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	220	64 %
		Perempuan	124	36 %
2.	Pendidikan	SMP	2	0,58 %
		SMA	150	43,60 %
		DI	6	1,74 %
		DII	6	1,74 %
		DIII	46	13,37 %
		S1	129	37,21 %
		S2	6	1,74 %
3.	Pekerjaan	PNS	5	1,45 %
		Swasta	39	11,34 %
		Wiraswasta	13	3,78 %
		Mahasiswa	1	0,29 %
		Lainnya	286	83,14 %

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unsur Layanan dan Unsur Penanggulangan Korupsi)

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

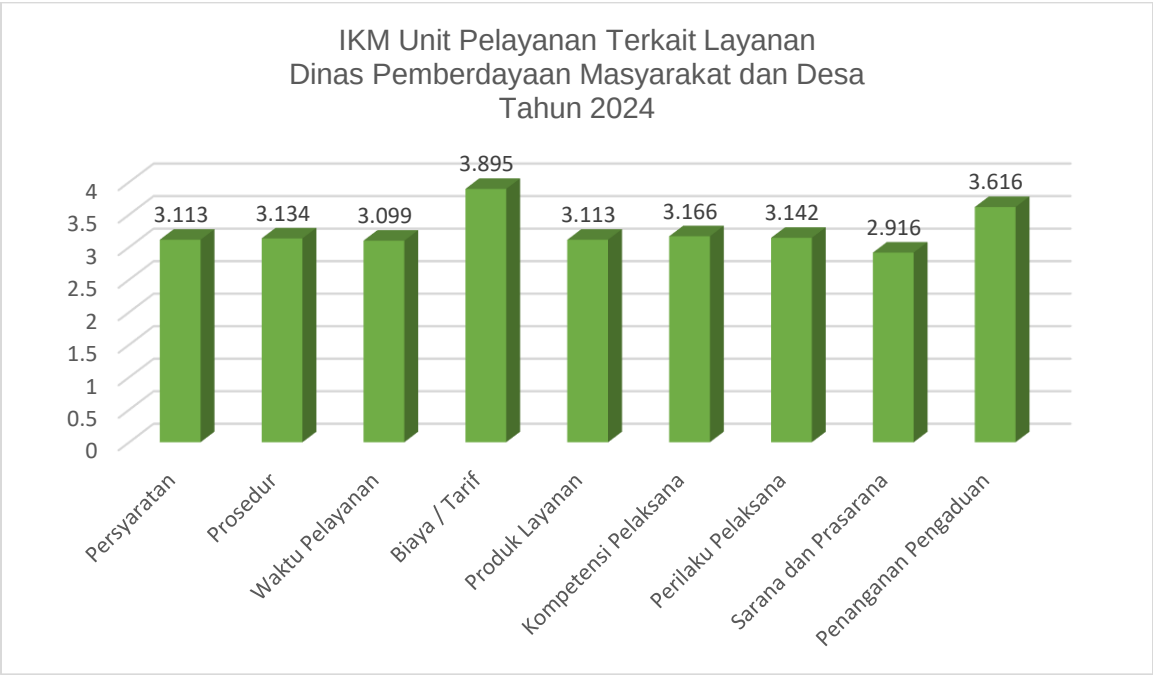
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,113	3,134	3,099	3,895	3,113	3,166	3,142	2,916	3,616
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	80,45 (B atau Baik)								

Penjelasan Unsur :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Waktu Pelayanan
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Sarana dan Prasarana
- U9 : Penanganan Pengaduan

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



Gambar 1. IKM Unit Pelayanan Terkait 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 2,916. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,099 nilai terendah kedua. Persyaratan mendapatkan nilai 3,113 termasuk tiga unsur terendah.
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,895, Selanjutnya Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,616. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yaitu 3,167.

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

- 1. Sarana dan Prasarana, dimana kondisi gedung dinilai sudah cukup tua dan kecil, ketersediaan aula dinilai kurang memadai (sempit) karena banyaknya desa yang diampu. serta 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.
- 3. Persyaratan, Kurangnya sosialisasi tentang persyaratan yang dibutuhkan dan media informasi tentang persyaratan yang tidak mudah diakses.

B. Rencana Tindak Lanjut

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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

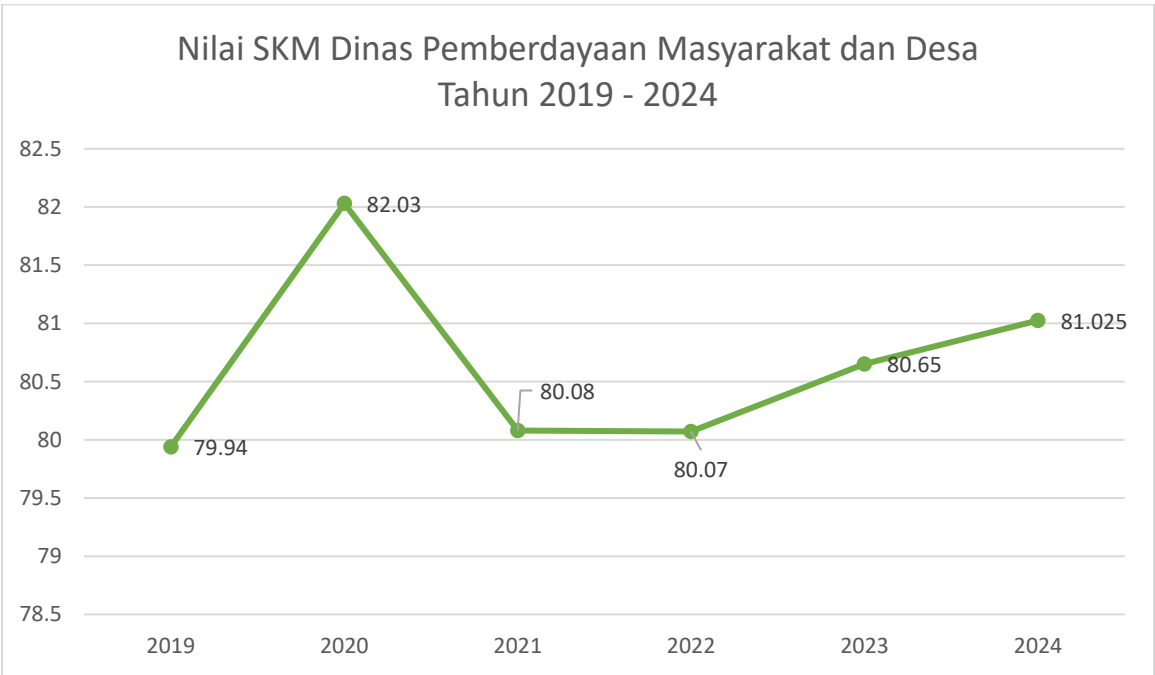
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1.	Sarana dan Prasarana	Merencanakan penambahan dan perbaikan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD	v	v	v	v

2.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan	v	v	v	v
3.	Persyaratan	Membuat SK Kepala Dinas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. Serta membuat informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan baik melalui sosmed, website maupun tatap muka	v	v	v	v

C. 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 2019-2024

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,025.
- Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana prasarana dengan 2,916 dimana kondisi gedung dinilai sudah cukup tua dan kecil, ketersediaan aula dinilai kurang memadai (sempit) karena banyaknya desa yang diampu. serta 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, Desember 2024
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR




SINDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos., M.A.P
NIP.19720620 199203 1 002

LAMPIRAN

1. SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Alamat : Komplek Perkantoran Cangkan 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 / 57.14 TAHUN 2024

T E N T A N G

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN DESA NOMOR 800/553.14 TENTANG 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 : Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Nomor 800/553.14 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari 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 800/553.14 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dicabut dan Dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di : Karanganyar
pada tanggal : 17 Januari 2024
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



SUNDOBO 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 : 800 / 57.14 Tahun 2024
TENTANG :
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
NOMOR 800/553.14 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	HARUN WASKITO, S.Sos., M.A.P. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda	Anggota
6	SUROTO, S.Ak. Analisis Desa / Kelurahan	Anggota
7	DWI PRIHANTO, S.I.P., M.Si. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda	Anggota
8	ANDRI YUDIYANTO, S.E. Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	Anggota
9	FAJAR SETYA NUGRAHA, S.Kom. Analisis Data dan Informasi	Anggota

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR

SUNDORO BUDHI KARYANTO

2. Kuesioner

I. DATA RESPONDEN			Diisi oleh petugas
(.in gkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden			
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	
(.in gkari 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 perihal perilaku petugas dalam pelayanan terlewat 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 kejelasan 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 14	NILAI UNSUR PELAYANAN											NOTE
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
ΣNilai / Unsur	1071	1078	1066	1340	1071	1089	1081	1003	1244	646	643	
NRR / Unsur	3.113	3.134	3.099	3.895	3.113	3.166	3.142	2.916	3.616	3.167	3.152	
NRR tertbg / Unsur	0.346	0.348	0.344	0.432	0.346	0.351	0.349	0.324	0.401	0.352	0.35	*) 3.241
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Layanan											**) 81.025	

Keterangan		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U11	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3.113
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3.134
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3.099
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/tarif	3.895
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk layanan	3.113
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi pelaksana	3.166
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U7	Perilaku pelaksana	3.142
NRR tertimbang per unsur	= Jumlah kuesioner yang terisi	U8	Sarana dan Prasarana	2.916
	= NRR per unsur x 0,111	U9	Penanganan Pengaduan	3.616
		U10	Transparansi Lyanan	3.167
		U11	Integritas Petugas	3.152

IKM PELAYANAN (hasil konversi) : 81.025 = B:

IKM PENANGGULANGAN KORUPSI (hasil konversi) : 79 = 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