



Pemerintah Kabupaten Karanganyar

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2019

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN JATEN

Jalan Raya Jaten No. 85, Jaten, Kode Pos 57771

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jaten.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Jaten kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jaten ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan di Kecamatan Jaten.

Jaten, Desember 2019

CAMAT JATEN

AJI PRATOMO HERU.K, SH,MM

Pembina Tingkat I

NIP. 19620515 198503 1 018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR DIAGRAM..... vi

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1. Latar Belakang 2

 1.2. Dasar Hukum 2

 1.3. Perumusan Masalah 3

 1.4. Maksud dan Tujuan..... 3

 1.5. Ruang Lingkup 4

 1.6. Metode Pengukuran 5

 1.5. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9

 1.7. Sistematika Penulisan 10

BAB II ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN

JATEN 11

 2.1. Data Kuesioner..... 11

 2.2. Profil Responden..... 11

 2.3. Analisis Hasil Survei.....14

BAB III PENYUTUP.....20

 3.1. Kesimpulan.....20

 3.2. Kesimpulan.....20

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit PelayananN.....6

Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik.....8

Tabel 1.3. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2019.....10

Tabel II.1. Profil Responden berdasarkan umur.....12

Tabel II.2. Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....12

Tabel II.3. Profil Responden berdasarkan pekerjaan.....13

Tabel II.4. Nilai rata-rata per unit unsur pelayanan Kecamatan Jaten.....15

Tabel II.5. Indeks Kepuasan Masyarakat per unit unsur pelayanan Kecamatan Jaten.....19

DAFTAR GAMBAR

Diagram II.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Umur 12

Diagram II.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 13

Diagram II.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang sekaligus merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kecamatan Jaten merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah

lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Jaten kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.3. PERUMUSAN MASALAH

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Kecamatan Jaten dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kecamatan Jaten melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat *feedback* guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan SKM di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Jaten. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
2. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Jaten;
3. Sumber informasi bagi Kecamatan Jaten mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan.

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 di Kecamatan Jaten.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kecamatan Jaten dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. RUANG LINGKUP

3.5.1 LINGKUP WILAYAH

Lingkup wilayah adalah Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar.

1.5.2 LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan unsur yang dinilai meliputi:

- 1. Persyaratan;
- 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- 3. Waktu Penyelesaian;
- 4. Biaya/Tarif;
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- 6. Kompetensi Pelaksana;
- 7. Perilaku Pelaksana;
- 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- 9. Sarana dan prasarana.

Survei dilakukan khusus untuk Seksi dan Unit Pelayanan, antara lain:

- 1. Seksi Pemerintahan, meliputi :
 - Layanan Kartu Keluarga (KK)
 - Layanan e KTP
- 2. Seksi Pelayanan Umum, meliputi :
 - Layanan pindah
 - Layanan rekomendasi SKCK
 - Layanan IUMK/SIUP
 - Layanan umum lainnya

1.6. 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:

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =		=	= N
	Jumlah Unsur	X	

N = bobot nilai per unsur
Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata terimbang =		=	
	Jumlah Unsur	9	= 0,11

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

	Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur	
SKM =		X Nilai Penimbang
	Total Unsur Yang Terisi	

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 Unit Pelayanan x 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 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel I.1. 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

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:

Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik

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, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

1.7. TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 16 September 2019 selama 3 (tiga) bulan, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sesuai dengan Keputusan Camat Jaten Nomor. 414.12/47 Tahun 2019 tanggal 16 September 2019 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2019, dengan susunan tim sebagai berikut:

Tabel I.3. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2019

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLM TIM
1	Aji Pratomo Heru, K,.SH,MM NIP. 19620515 198503 1 018	Camat Jaten	Pengarah
2	Dra. Eny Fauziah, MM NIP. 19680113 199303 2 006	Sekretaris Camat	Ketua
3	Sri Guntarti, S.Sos NIP. 19630317 198607 2 001	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Sekretaris
4	Tartono, SE, MM NIP. 19660920 199103 1 001	Pengelola Ketertiban pada Ketentraman dan Ketertiban Seksi dan	Anggota
5	Melania Kusprihatin, SE NIP. 19781231 200902 2 010	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Subbag Perencanaan dan Keuangan	Anggota

1.8. JADWAL PELAKSANAAN SKM

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel I.4. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 16 September s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survei IKM	Mulai tanggal 23 September s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 3 Desember s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 10 Desember s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN JATEN

2.1 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 Identitas pencatat berisi data pencatat.
- ☐ Bagian III 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 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Jaten
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 3 bulan dari bulan September s/d November 2019

2.2 . PROFIL RESPONDEN

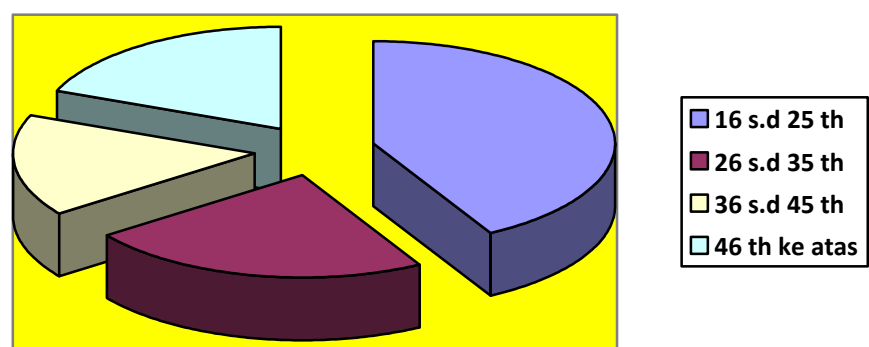
Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Jaten tahun 2019 yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang menggunakan dan atau telah memperoleh pelayanan. Profil responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, dan pekerjaan. Profil responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan public Kecamatan Jaten disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.1. Profil Responden Berdasarkan Umur

No.	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	16 s.d 25 tahun	42	42%
2	26 s.d 35 tahun	23	23%
3	36 s.d 45 tahun	16	16%
4	46 tahun ke atas	19	19%
Jumlah		100	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval usia antara 16 sampai dengan 25 tahun yaitu sebanyak 42 responden (42%).

Diagram I. 1 Profil Responden Berdasarkan Umur

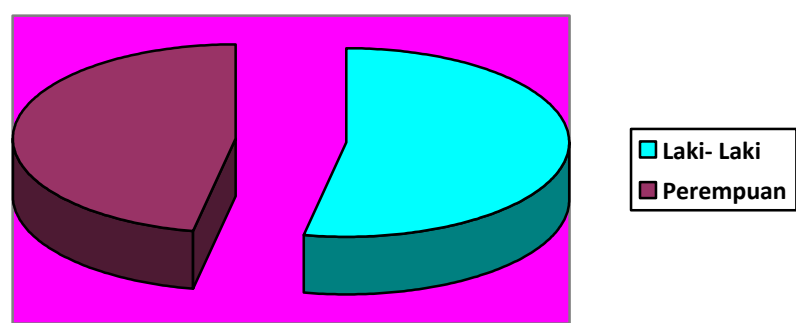


Tabel. II.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki-laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan data tersebut, profil responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kecamatan Jaten mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 orang (53%).

Diagram II.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

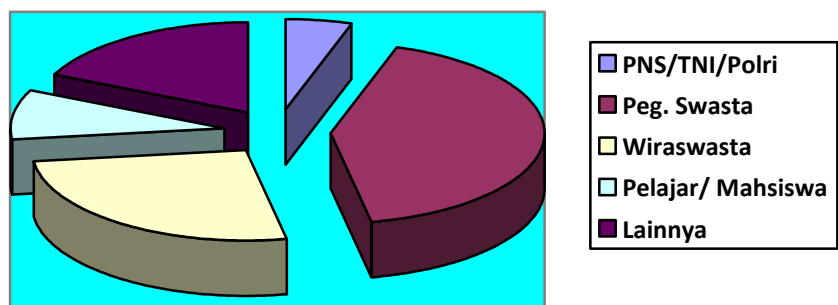


Tabel II.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	PNS/TNI/Polri	5	5%
2	Pegawai Swasta	42	42%
3	Wiraswasta	26	26%
4	Pelajar/ Mahasiswa	9	9%
5	Lainnya	18	18%
Jumlah		100	100%

Pada Tabel II.3, profil responden mayoritas adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 42 orang (42%).

Diagram II.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



2.3 ANALISIS HASIL SURVEI

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan terhadap pelayanan publik Kecamatan Jaten, maka diperoleh hasil berdasarkan skor jawaban yang telah ditentukan seperti pada lampiran 2.

Kemudian 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:

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =		=	= N
	Jumlah Unsur	X	

N = bobot nilai per unsur
Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =		=	= 0,11
	Jumlah Unsur	9	

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

	Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur	
SKM =		X Nilai Penimbang
	Total Unsur Yang Terisi	

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 :

Survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Jaten dilakukan terhadap 100 Responden di wilayah Kecamatan Jaten, dengan metode survei menggunakan kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden. Dari data survei yang diolah dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Sebanyak 100 responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan Kecamatan Jaten, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut : (lampiran 2)

Tabel. II. 4 Nilai Rata-rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Jaten

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Persyaratan	3,190
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,040
3	Waktu pelayanan	2,750
4	Biaya/tariff	3,640
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,100
6	Kompetensi pelaksana	3,150
7	Perilaku Pelaksana	3,100
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,940
9	Sarana dan prasarana	3,100

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan public Kecamatan Jaten Tahun 2019 :

1. Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai interval rata-rata pada persyaratan adalah 3,190, maka pada unsur ini Kecamatan Jaten dikategorikan “Baik”. Keluhan dari masyarakat yang menyatakan mereka harus bolak-balik untuk

melakukan pengurusan dokumen karen adanya persyaratan yang belum terpenuhi, hal ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang telah ditentukan atau kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

2. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur nilai interval sebesar 3,040. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Hal ini bisa disebabkan kurangnya informasi bagi masyarakat tentang prosedur pengurusan sebuah dokumen. Untuk operator bisa juga belum adanya standar detail tentang proses pelayanan, sehingga pemberi pelayanan kurang standar antara pegawai satu dengan yang lainnya.

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai interval untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 2,750, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang lama atau tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kecamatan Jaten, misalnya dalam pengurusan E-KTP.

4. Unsur Biaya/tarif (U4)

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. Pada tabel II.4 menunjukan interval untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,640. Dengan demikian,

maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Unsur ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Jaten dalam pengurusan sebuah dokumen.

5. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,100 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

6. Unsur Kompetensi pelaksana (U6)

Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai interval unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,150 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun demikian masih harus terus ditingkatkan agar pelayanan publik di Kecamatan Jaten semakin baik.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,100 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang

sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)

Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 2,940. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Hal ini bisa terjadi karena beberapa hal, misalnya belum adanya media pengaduan (kotak pengaduan atau kontak pengaduan), kalo ada pengaduan belum ada penanganan yang serius dikarenakan belum ada prosedur penanganan pengaduan atau pengaduan tidak direspon.

9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Sarana dan prasarana adalah 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). Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,100. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini didukung dengan pembangunan gedung baru untuk Kecamatan Jaten yang akan dioperasikan tahun depan.

Berdasarkan tabel II.4, maka dapat dihitung nilai indek kepuasan masyarakat (IKM) per unit pelayanan dengan mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur pelayanan dengan nilai penimbang yang telah ditentukan yaitu 0,11 (karena ada 9 unsur yang dinilai).Nilai indek IKM per unit unsur layanan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.5. Indek Kepuasan Masyarakat Per Unit Unsur Pelayanan
Kecamatan Jaten

No	Unsur Pelayanan	IKM
1	Persyaratan	0,351
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	0,334
3	Waktu pelayanan	0,303
4	Biaya/tariff	0,400
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,341
6	Kompetensi pelaksana	0,347
7	Perilaku Pelaksana	0,341
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0,323
9	Sarana dan prasarana	0,341

Dari tabel II.5 tersebut maka diperoleh nilai IKM pelayanan sebesar 3,081. Untuk memperoleh nilai SKM maka nilai total IKM dikalikan dengan nilai dasar yang telah ditentukan yaitu 25. Perhitungan nilai SKM adalah sebagai berikut :

- ✓ Nilai SKM Konversi = nilai indeks x nilai dasar
= 3,081 x 25
= 77,03
- ✓ Mutu Pelayanan = B
- ✓ Kinerja unit Pelayanan = Baik

Dari hasil tersebut, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Jaten sebesar 77,03. Nilai ini berada pada nilai Interval antara 76,61 – 88,30, sehingga mutu pelayanan Kecamatan Jaten adalah B dan kinerja unit pelayanan di kategorikan Baik.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penghitungan SKM tahun 2019 pada Kecamatan Jaten, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten secara umum dapat dikatakan adalah **BAIK** dengan nilai SKM **77,03** dengan nilai indeks rata-rata **3,081**.
- 2) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan hasil **3,640**. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Jaten dalam pengurusan sebuah dokumen.
- 3) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang terendah yaitu waktu penyelesaian dengan hasil **2,750**, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang lama atau tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kecamatan Jaten, misalnya dalam pengurusan E-KTP.

3.2 SARAN

- 1) Kinerja Pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM pelayanan di kantor Kecamatan Jaten, misalnya dengan memberi pembekalan khusus pada petugas pelayanan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mengikuti diklat khusus tentang pelayanan publik, seperti diklat “*service excelent*”, diklat pelayanan prima, dan lain-lain.
- 3) Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai standar yang ada.

LAMPIRAN

REKAPITULASI DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
KECAMATAN JATEN KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2019

NO	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	17	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1	
2	58	Laki-laki	Wiraswasta	3	2	2	2	4	3	3	2	4	
3	50	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
4	57	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	16	Perempuan	Swasta	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
6	17	Perempuan	Pelajar	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
7	16	Perempuan	Swasta	3	3	2	4	3	4	4	3	4	
8	57	Perempuan	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
9	50	Perempuan	Wiraswasta	3	3	2	4	2	2	2	2	1	
10	40	Perempuan	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	50	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
12	27	Perempuan	Wiraswasta	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
13	16	Perempuan	Pelajar	3	3	3	3	2	2	3	3	2	
14	30	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	40	Laki-laki	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	3	
16	17	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
17	48	Perempuan	Swasta	3	3	2	2	4	3	3	2	3	
18	38	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
19	28	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
20	43	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	40	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
22	35	Laki-laki	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	48	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	36	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	37	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
26	20	Perempuan	IRT	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
27	24	Perempuan	Pedagang	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	46	Perempuan	Buruh	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
29	32	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	35	Laki-laki	Petani	3	3	2	4	3	4	4	3	4	
31	22	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
32	25	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	22	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
34	42	Laki-laki	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	25	Laki-laki	Petani	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
36	29	Laki-laki	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	37	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	20	Laki-laki	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	29	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
40	19	Perempuan	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	25	Perempuan	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	3	
42	20	Perempuan	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
43	32	Perempuan	IRT	3	3	2	2	4	3	3	2	3	
44	55	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
45	22	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
46	40	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1	
47	53	Perempuan	Swasta	3	2	2	2	4	3	3	2	4	
48	23	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
49	19	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
50	32	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
51	24	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
52	25	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	4	4	3	4	
53	30	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
54	24	Laki-laki	Pedagang	3	3	2	4	2	2	2	2	1	
55	28	Laki-laki	Wiraswasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
56	23	Laki-laki	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	3	
57	28	Perempuan	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
58	19	Perempuan	Swasta	3	3	2	2	4	3	3	2	3	
59	37	Perempuan	IRT	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
60	23	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
61	24	Perempuan	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	25	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
63	28	Perempuan	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	24	Perempuan	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	30	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	3	2	

66	36	Laki-laki	Swasta	3	3	2	4	2	2	2	2	1
67	25	Laki-laki	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	20	Perempuan	Wiraswasta	3	2	1	3	2	2	2	2	3
69	32	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	1
70	42	Laki-laki	Petani	3	3	2	2	4	3	3	2	3
71	19	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3
72	30	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
73	26	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
74	17	Perempuan	Pelajar	3	3	3	4	3	4	3	4	4
75	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
76	50	Perempuan	Wiraswasta	3	2	2	2	4	3	3	2	4
77	57	Perempuan	Pedagang	3	3	2	4	3	3	3	2	4
78	16	Perempuan	Pelajar	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	17	Laki-laki	Pelajar	3	3	2	4	3	3	3	3	2
80	16	Perempuan	Pelajar	3	3	2	4	2	2	2	2	1
81	57	Perempuan	IRT	3	4	4	4	3	4	4	4	4
82	50	Laki-laki	Swasta	3	2	1	3	2	2	2	2	3
83	40	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	1
84	50	Laki-laki	Swasta	3	3	2	2	4	3	3	2	3
85	27	Laki-laki	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3
86	16	Laki-laki	Pelajar	3	3	3	4	3	4	3	4	4
87	30	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
88	25	Laki-laki	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
89	20	Perempuan	IRT	4	3	3	3	3	2	3	3	1
90	32	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3
91	42	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
92	19	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	3	3	2	3	3	1
93	30	Perempuan	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4
94	26	Laki-laki	Wiraswasta	4	3	3	3	3	2	3	3	1
95	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
96	58	Perempuan	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
97	50	Laki-laki	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	57	Laki-laki	Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
99	16	Laki-laki	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	17	Perempuan	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
TOTAL				319	304	275	364	310	315	310	294	310
NILAI RATA-RATA				3.190	3.040	2.750	3.640	3.100	3.150	3.100	2.940	3.100
IKM PER UNIT (Nilai rata-rata X 0,11)				0.351	0.334	0.303	0.400	0.341	0.347	0.341	0.323	0.341
TOTAL NILAI IKM												3.081
NILAI SKM (Indeks x nilai dasar)												77.03
												BAIK

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN JATEN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara YangTerhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Jaten, 2019

CAMAT JATEN

ttd

AJI PRATOMO HERU.K, SH, MM

Pembina Tingkat I

NIP. 19620515 198503 1 018

KECAMATAN JATEN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN JATEN

ALAMAT : Jl. Raya Jaten No. 85, Karanganyar

TELEPON/FAX : (0271) 821319

(Jaten, 2019)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**

**) Coret yang tidak perlu*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)				
Nomor Responden				
Umur	 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐		
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/ Polri 2. PEGAWAI SWASTA 3. WIRASWASTA 4. PELAJAR/ MAHASISWA 5. LAINNYA.....	☐		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

SARAN DAN MASUKAN:

- Bagaimana pendapat Saudara tentang gambaran umum pelayanan Kecamatan Jaten :
 - a. Puas
 - b. Tidak Puassilahkan memasukkan koin dalam kotak dan mengisi saran tertulis :

.....

.....



MASYARAKAT JATEN SEDANG MEMASUKAN KOIN SKM DALAM KOTAK



MASYARAKAT JATEN SEDANG MEMASUKAN KOIN SKM DALAM KOTAK

KEPUTUSAN CAMAT JATEN
NOMOR : / TAHUN 2019

TENTANG
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2019

CAMAT JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR

- | | |
|-----------|--|
| Menimbang | <ul style="list-style-type: none">a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan Evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;b. Bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan Inovasi pelayanan publik serta kemungkinan Replikasi Inovasi pelayanan publik;c. Bahwa untuk lebih mengefektifkan Evaluasi terhadap penyelenggaraan publik tersebut, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten; |
| Mengingat | <ul style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; |

MEMUTUSKAN

Menetapkan	KEPUTUSAN CAMAT JATEN TENTANG PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2019;
KESATU	Menetapkan nama-nama Pegawai yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten;
KEDUA	Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten bertugas berdasarkan 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu: 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Maklumat Pelayanan 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
KEEMPAT	Surat Keputusan ini dibuat dan diberikan kepada yang berkepentingan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab ;
KELIMA	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jaten

Pada Tanggal :

CAMAT JATEN,

AJI PRATOMO HERU KRISTIANTO

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah;
2. Inspektur;
3. Kepala BKD;
4. Kabag Hukum Setda;
5. Yang Bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR: / TAHUN 2019
TENTANG
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN JATEN

SUSUNAN TIM
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KECAMATAN JATEN
TAHUN 2019

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLM TIM
1	Aji Pratomo Heru, K,.SH,MM NIP. 19620515 198503 1 018	Camat Jaten	Pengarah
2	Dra. Eny Fauziah, MM NIP. 19680113 199303 2 006	Sekretaris Camat	Ketua
3	Sri Guntarti, S.Sos NIP. 19630317 198607 2 001	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Sekretaris
4	Tartono, SE, MM NIP. 19660920 199103 1 001	Pengelola Ketertiban pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Anggota
5	Melania Kusprihatin, SE NIP. 19781231 200902 2 010	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Subbag Perencanaan dan Keuangan	Anggota

CAMAT JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR

AJI PRATOMO HERU KRISTIANTO