



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN KEBAKKRAMAT

Jl Raya Solo – Sragen Km.11 Kebakkramat Telp. (0271) 646925 Kode Pos: 57762
Website : www.kebakkramat.karanganyarkab.go.id Email: kebakkramat@karanganyarkab.go.id

Kebakkramat, 29 November 2024

Nomor : 000.8.3.4/ 848
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 bendel
Hal : Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM)
Tahun 2024

Kepada
Yth. Sekretaris Daerah
Kabupaten Karanganyar
di -
KARANGANYAR

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 000.8.3.4/283 tanggal 28 Januari 2024 tentang Penyusunan Laporan SKM Tahun 2024, maka dengan hormat kami sampaikan Laporan Hasil SKM dari Kecamatan Kebakkramat periode Januari – November 2024 sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.



CAMAT KEBAKKRAMAT

JOKO SUTRISNO, SH, MM
Pembina TK I
NIP. 196803051990031010

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JANUARI – NOVEMBER 2024



KECAMATAN KEBAKKRAMAT
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

1.1 Jumlah Responden SKM 7

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 9

4.2 Rencana Tindak Lanjut 10

4.3 Tren Nilai SKM 11

BAB V 13

KESIMPULAN..... 13

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14

2. Hasil Olah Data SKM..... 15

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... 17

4. Publikasi Layanan Pengaduan di Media Sosial Resmi 18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kebakkramat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan umum yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Kebakkramat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Kebakkramat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Kebakkramat adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebar dan diisi secara daring (*online*) oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Kebakkramat yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu dari Januari – November 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	9
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2024	335
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Kebakkramat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di akhir tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Kebakkramat dalam kurun waktu sebelas bulan adalah sebanyak 1244 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 297 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

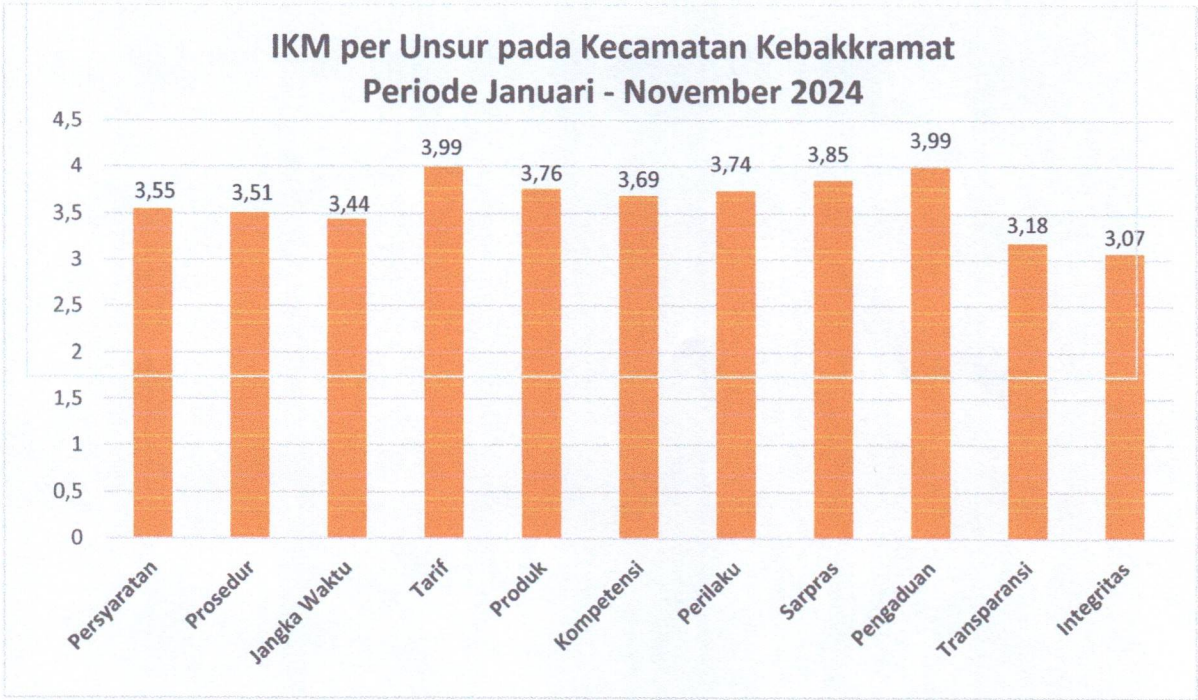
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1244 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	528	42%
		PEREMPUAN	716	58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	27	2%
		SLTP	145	12%
		SLTA	617	49%
		DI-DIV	270	22%
		SI	147	12%
		S2	39	3%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	78	6%
		TNI/POLRI	14	2%
		SWASTA	267	21%
		WIRASWASTA	232	19%
		MAHASISWA/PELAJAR	540	43%
		LAINNYA	113	9%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,55	3,51	3,44	3,99	3,76	3,69	3,74	3,85	3,99	3,18	3,07
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	93,2 (A atau Sangat Baik)										
IKM Unit pelayanan	78.2 (B atau Baik)										
Terkait Penanggulang an Korupsi											



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Integritas Petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3,07. Selanjutnya adalah Transparasi Layanan yang mendapatkan nilai 3,18.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,998. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,997 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,859.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

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

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

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

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat konsolidasi dan koordinasi bidang pelayanan teknis. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan Pengaduan	Sosialisasi lebih dioptimalkan melalui Perangkat Desa	√	√	√	√	Umum dan Kepegawaian
		Respon cepat terkait aduan masyarakat oleh admin layanan pengaduan	√	√	√	√	Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi <i>online</i> Disdukcapil melalui "Aplikasi Paklay"	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
		Penguatan jaringan internet				√	Umum dan Kepegawaian
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
		Simplifikasi proses bisnis				-	Seksi Pelayanan Umum
4	Kompetensi	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Umum dan Kepegawaian

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Kebakkramat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Kantor Kecamatan Kebakkramat. Hal ini tidak terlepas dari pelaksanaan /metode pengambilan sampel survei yang dilakukan secara daring (online) pada tahun 2024 sehingga hasil survei merupakan hasil isian responden yang benar-benar sesuai apa yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

Dari total pengguna layanan berdasarkan buku tamu pengunjung, tercatat sebanyak 1937 orang yang datang dan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Kebakkramat. Namun berdasarkan data hasil survei, pengguna layanan yang mengisi kuesioner hanya berjumlah 1244 orang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga november 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebakkramat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **A** dengan nilai SKM **93.2**. Nilai SKM Kantor Kecamatan Kebakkramat mengalami kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 yaitu 7,85%. Hal ini tidak terlepas dari pelaksanaan/metode pengambilan sampel survei yang dilakukan secara daring (online) pada tahun 2024 sehingga hasil survei merupakan hasil isian responden yang benar-benar sesuai apa yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, prosedur layanan dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,998. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,997 dan Perilaku Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,859.

Kebakkramat, 29 November 2024

Camat Kebakkramat,



Joko Sutrisno, SH.,MM
NIP 19680305 199003 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KEBAKKRAMAT TAHUN 2024

KECAMATAN KEBAKKRAMAT

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan

Pilih pendidikan

Pekerjaan Utama

Pilih pekerjaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *(U1)*

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *(U2)*

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *(U3)*

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *(U4)*

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *(U5)*

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? *(U6)*

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *(U7)*

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? *(U8)*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *(U9)*

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan pada pada UPP Kecamatan Kebakkramat di Kabupaten Karanganyar? *(U11)*

☐ Tidak Berintegritas

☐ Kurang Berintegritas

☐ Berintegritas

☐ Sangat Berintegritas

Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan pada UPP Kecamatan Kebakkramat di Kabupaten Karanganyar? *(U10)*

☐ Tidak Transparan

☐ Kurang Transparan

☐ Transparan

☐ sangat transparan

Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan pada pada UPP Kecamatan Kebakkramat di Kabupaten Karanganyar? *(U11)*

☐ Tidak Berintegritas

☐ Kurang Berintegritas

☐ Berintegritas

☐ Sangat Berintegritas

2. Hasil Olah Data SKM

NILAI UNSUR PELAYANAN													
NO. RESP	T	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	NOTE
101321		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Sangat membantu
101322		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Teh kopinya sip lumayan
101417		3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Lumayan ada teh kopi hangat seduh, disapih es batu lebih mantai???????
101418		3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Trima kasih
101419		3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Ruang tunggunya bikin gerah
101420		4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Sudah baik
101421		4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Sudah baik
101422		4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	No komen ah
101423		3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	Sip ramah
101424		3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	Ramah lancar baik
101425		3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Pas haus ternyata tersedia kopi dan teh lumayan..
101426		3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	No komen
101427		4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Baik pelayanannya ramah
101428		3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Sudah mempermudah trima kasih
101429		3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Ramah sekali pelayanannya
104447		3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Dipertahankan ajah
104448		3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Sudah baik ok
104449		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Pelayanannya cepat mantap
104450		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Sementara cukup deh
104451		3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Cukup bagus
104452		4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Sudah melayani sepenuh hati
104453		3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	Trima kasih sudah mengarahkan memperlancar
104454		3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Pas haus pas ada teh kopi, lumayan
104457		3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	Bagiku cukup memuaskan
104459		4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	Tidak ada
104461		3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Tempat parkirnya tidak ada atapnya
104464		3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	Yang melayani cekatan ramah
104467		3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Yang terbaik
104469		4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Pertahankan dalam melayani
ΣNilai / Unsur		4427	4377	4283	4974	4685	4593	4660	4801	4972	1289	1244	
NRR / Unsur		3.559	3.519	3.443	3.998	3.766	3.692	3.746	3.859	3.997	3.183	3.072	
NRR tertbg / Unsur		0.395	0.391	0.382	0.444	0.418	0.41	0.416	0.428	0.444	0.353	0.341	*) 3.728
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Layanan												**) 93.2	
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Penanggulangan Korupsi												**) 78.2	
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait 11 Unsur												**) 89.6	

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.178
U2	Prosedur	3.195
U3	Waktu pelayanan	3.322
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.398
U6	Kompetensi pelaksana	3.525
U7	Perilaku pelaksana	3.348
U8	Sarana dan Prasarana	3.695
U9	Penanganan Pengaduan	4
U10	Transparansi Lyanan	3.051
U11	Integritas Petugas	3

Keterangan

- U1 s.d. U11

= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR

= Nilai rata-rata
- IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)

= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang per unsur

= Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

IKM PELAYANAN (hasil konversi) : 93.2 = A

IKM PENANGGULANGAN KORUPSI (hasil konversi) : 78.2 = B

- Mutu Pelayanan :
- A (Sangat Baik) :88,31 - 100,00

B (Baik) :76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) :65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) :25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



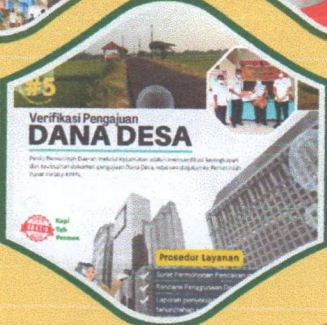
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN KEBAKKRAMAT



YUK.. BERTPARTISIPASI DALAM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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





Joko Sutrisno, SH, MM

Partisipasi Saudara
Akan Membantu
Meningkatkan Kualitas
Layanan Kami

BerAKHLAK
BerAKHLAK Karanganyar: BerAKHLAK Karanganyar
BerAKHLAK Karanganyar: BerAKHLAK Karanganyar

 kebakkramat.karanganyarkab.go.id    [kecamatan kebakkramat](https://www.facebook.com/kecamatan.kebakkramat)  0813.9137.3557

4. Publikasi Layanan Pengaduan di Media Sosial Resmi



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN KEBAKKRAMAT



G20
INDONESIA
2023



melayani
bangsa

LAYANAN ASPIRASI & PENGADUAN



LAPOR!

Kanal Aspirasi dan Aduan Masyarakat
dapat melalui:



www.kebakkramat.karanganyarkab.go.id



[kecamatan kebakkramat](#)



[kecamatan_kebakkramat](#)



[@kebakkramatK](#)



kebakkramat@karanganyarkab.go.id



[0813.9137.3557](tel:0813.9137.3557)



<https://bit.ly/3QLSyHk>



www.lapor.go.id



www.laporgub.jatengprov.go.id



[0811.262.9999](tel:0811.262.9999)

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



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan - Berkeadilan - Berkeadilan
Armonis - Bersih - Berprestasi



kebakkramat.karanganyarkab.go.id



[kecamatan kebakkramat](#)



[kecamatan kebakkramat](#)



[kecamatan kebakkramat](#)



[0813.9137.3557](tel:0813.9137.3557)