

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN JUMAPOLO
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4

 2.1 Pelaksana SKM 4

 2.2 Metode Pengumpulan Data 4

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

 3.1 Jumlah Responden SKM 7

 3.2 Indek Kepuasan Masyarakat (Unit Pelayanan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 9

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan & Kelebuhan Unsur Layanan 9

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

 4.3 Tren Nilai SKM 11

BAB V KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

 SK Tim Penyusun Laporan Hasil SKM 13

 Keusioner 14

 Hasil Pengolahan Data 15

 Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya 19

 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM 23

BAB I

PENDAHULUAN

I.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 mengamanatkan 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 Kecamatan Jumapolo 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 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.

I.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.

I.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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Jumapolo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

II.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Jumapolo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

II.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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Jumapolo yaitu :

Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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.

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.

Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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).

Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan dan tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan.

II.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kecamatan Jumapolo. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pelayanan yang bersangkutan.

II.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 9 (sembilan) bulan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara layanan publik menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari – November 2024	200
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

II.5. Penentuan Jumlah Responden

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Jumapolo dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 550 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 226 orang sehingga untuk pelaksanaan survey diambil sampel 224 sampel.

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

III.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data triwulan pertama, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 224 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
Umur	< 20 Th	14	6,25 %
	20-30 Th	63	28,12 %
	31-40 Th	53	23,66%
	41-50 Th	52	23,22 %
	> 50 Th	42	18,75 %
Jenis Kelamin	Laki-laki	149	66,52 %
	Perempuan	75	33,48 %
Pendidikan	SD/SMP/sdrt	30	13,39 %
	SMA/sdrt	111	49,55 %
	Diploma I/II/III	59	26,34 %
	S1/S2/S3	24	10,72 %
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	20	8,93 %
	Swasta	67	29,91 %
	Wiraswasta	53	23,66 %
	PNS/TNI/POLRI	28	12,5 %
	Lainnya	56	25 %

Berdasarkan data pada Tabel di atas, ada beberapa hal yang dapat dikemukakan antara lain :

Umur responden terbanyak adalah umur 20 – 30 tahun (28,12%) dan 31 - 40 tahun (23.66%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Jumapolo.

Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (66,52%), menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan di Kecamatan Jumapolo.

Pendidikan responden tingkat pendidikan SMA/Sederajat paling banyak mengakses layanan yaitu sebanyak 49,55 %.

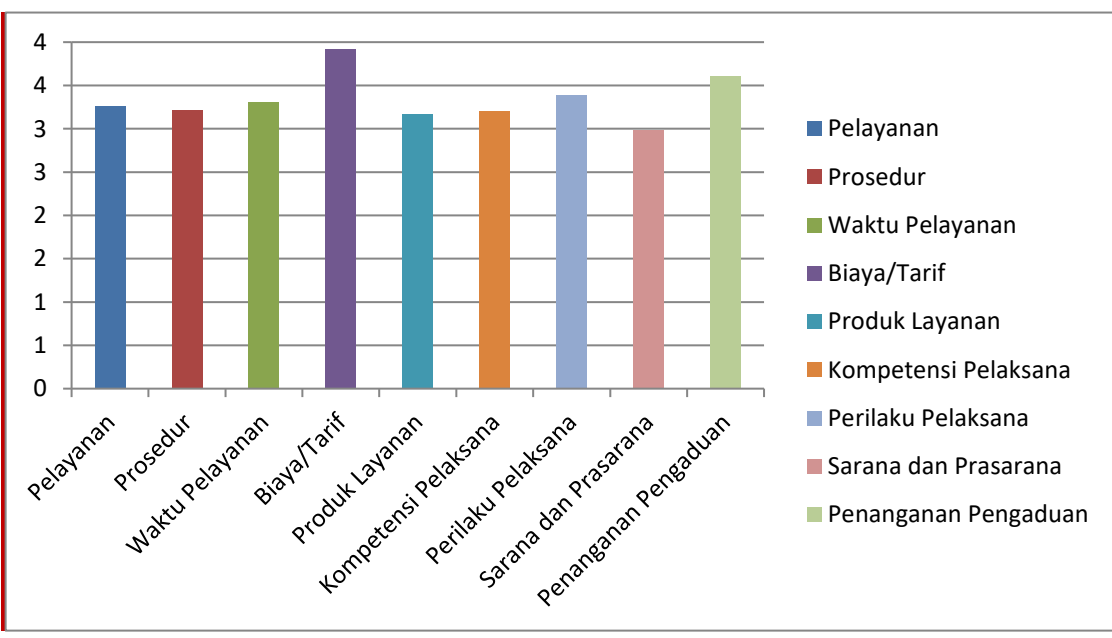
Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta (29,91%), sedang Pelajar/Mahasiswa paling sedikit mengakses pelayanan (8,93 %).

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Unsur Pelayanan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,259
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,214
3.	Waktu Penyelesaian	3,308
4.	Biaya/Tarif	3,924
5.	Produk Layanan	3,165
6.	Kompetensi Pelaksana	3,201
7.	Perilaku Pelaksana	3,388
8.	Sarana dan Prasarana	2,987
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,603



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :
Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,987
Selanjutnya Produk Layanan dan Perilaku Pelaksana yang
mendapatkan nilai 3,165 termasuk unsur terendah. Sedangkan dua
unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan
nilai tertinggi 3,924 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,388.

Berdasarkan hasil diatas, kondisi permasalahan/kekurangan
dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

Masyarakat belum sepenuhnya memahami Produk Layanan yang ada
di Kecamatan Jumapolo sehingga pengajuan pelayanan kurang
maksimal mengingat ada beberapa layanan yang kurang diketahui
oleh masyarakat

Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih perlu banyak
penambahan dan peningkatan di beberapa bagian, terutama pada
persyaratan pelayanan saat mengakses pelayanan di Kantor
Kecamatan Jumapolo

IV.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas
pelayan 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.

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:

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Sosialisasi melalui berbagai media baik website, maupun medsos kecamatan	√	√			Seksi Pelayanan Umum
2	Sarana dan Prasarana	Identifikasi Kebutuhan yang menunjang terpenuhinya standar Sarana dan Prasarana yang baik	√	√			Seksi Pelayanan Umum
		Melaksanakan Penganggaran dalam Anggaran Perubahan	√			√	Sub Bagian Perencanaan dan Umum
		Pengadaan Sarana dan Prasarana		√		√	Seb Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan Pembinaan dan Pelatihan Terhadap Pelaksana	√	√	√	√	Seb Bagian Umum dan Kepegawaian

IV.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 Kecamatan Jumapolo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Tahun 2024 pada Kecamatan Jumapolo.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jumapolo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,4. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Jumapolo menunjukkan grafik peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Produk Layanan
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif dan Produk Layanan

Jumapolo, 10 Juli 2024

CAMAT JUMAPOLO



BAMBANG SRIYANTO, S.Sos., M.M.

Pembina Tk. I

NIP. 19681020 199603 1 004

LAMPIRAN

1. SK Tim SKM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT JUMAPOLO
NOMOR 487.22/ TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN
JUMAPOLO KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TEHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN JUMAPOLO
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2024

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1.	Bambang Sriyanto, S.Sos., M.M.	Camat	Penanggungjawab
2.	Tartono, S.E., M.M.	Sekcam	Penasehat
3.	Narno, S.Sos.	Kasi Pelayanan Umum	Ketua
4.	Agus Suwarjono	STAF	Sekretaris
5.	Nurul Hidayati Isthikomah	STAF	Anggota
6.	Aris Widarto	STAF	Anggota
7.	Khanapi	STAF	Anggota
8.	Ardita Dwi Atma Putra	STAF	Anggota
9.	Anggita Kartika Sari	STAF	Anggota


CAMAT JUMAPOLO
BAMBANG SRIYANTO

Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		☐ ☐ ☐
Umur	 Tahun	☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan	1. SD/SMP/SMA/Sederajat 2. DIPLOMA 1,2,3 3. S1/S2/S3	☐
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. SWASTA 3. WIRASWASTA 4. 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
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
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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	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
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	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
8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	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

SARAN DAN MASUKAN:

.....

3. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	
5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
22	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
32	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
33	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
34	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	4	4	4	3	3	3	4	4	

50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	2	3
52	3	3	3	4	4	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	4	4	3
55	3	4	3	4	3	3	3	2	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	4	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	2
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	3	4	3	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	4	4	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	4	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4
75	3	4	3	4	3	3	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	4	3	4	4	3	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	3
79	4	3	4	4	4	4	3	2	3
80	4	3	4	4	4	4	3	2	3
81	4	3	4	4	4	4	3	2	3
82	3	3	4	4	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	4	3	4
90	4	4	4	4	3	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4
92	3	4	4	4	4	3	3	3	3
93	3	4	4	4	3	3	4	3	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	4	4	4	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	2	4
98	3	4	4	4	3	3	4	3	4
99	3	3	4	4	3	3	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	2	4
101	3	3	4	4	3	3	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	4	4	3	4	4	4
104	4	3	4	4	3	3	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4

106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	1
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	3	3	4	3	4
111	4	4	4	4	3	3	4	3	4
112	3	4	3	4	4	4	3	4	4
113	3	4	3	4	3	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	2
123	3	3	3	4	3	3	4	4	3
124	3	3	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	4	4	3	3	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	2	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	2	4	3	3	3	3	4
131	3	3	2	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	4	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	2
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	4	3	3	3	1
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	4	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	4	4	3	3	4	4	4
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	4	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	3	3	4	4	3	4	3	4
150	3	4	3	3	4	3	3	3	4
151	3	4	3	3	4	3	3	3	4
152	3	4	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	4	4	4	4	4	4	4
154	3	4	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	2	2	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	3	4	4	3	3	3	3	4
159	3	3	4	4	3	4	4	3	3
160	3	3	3	4	3	3	4	3	4

161	3	3	4	4	3	3	4	3	4
162	3	3	3	4	3	3	4	3	4
163	3	3	3	4	3	3	4	2	2
164	3	4	3	4	3	4	4	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	4	4	3	3	3	2	3
168	3	3	4	4	3	3	4	2	4
169	3	3	3	4	3	3	4	2	4
170	3	3	4	4	3	3	4	3	4
171	3	3	4	4	3	3	4	3	4
172	3	4	3	4	3	3	4	3	4
173	3	3	4	4	3	3	4	3	4
174	3	3	4	4	3	3	4	3	4
175	3	3	4	4	3	3	4	3	4
176	3	4	4	4	3	3	4	3	4
177	3	3	3	4	3	3	4	3	4
178	3	3	4	4	3	4	4	3	4
179	3	3	4	4	3	4	4	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	4	4	3	3	4	3	4
182	3	3	4	4	3	4	4	3	4
183	3	4	4	4	3	3	4	3	4
184	3	3	4	4	3	4	4	2	3
185	4	3	4	4	3	3	4	2	3
186	4	3	4	4	3	3	4	2	2
187	4	3	4	4	3	4	3	2	4
188	4	3	3	4	3	3	4	2	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	2	3
192	3	3	3	4	3	3	3	2	4
193	3	3	3	4	3	3	3	2	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	2	4
196	3	3	3	4	3	3	3	2	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	2	3
199	3	3	3	4	3	3	3	2	2
200	4	3	3	4	3	3	3	2	4
201	4	3	3	4	3	3	3	2	4
202	3	3	3	3	3	3	3	2	2
203	4	3	3	3	3	3	3	2	3
204	3	3	3	3	3	3	3	2	3
205	4	3	3	4	3	3	3	2	4
206	4	3	3	4	3	3	4	3	4
207	4	3	4	4	3	3	4	2	4
208	4	3	3	4	3	3	3	3	4
209	4	3	3	4	3	3	4	3	4
210	4	3	3	4	3	3	3	2	4
211	4	3	4	4	3	3	4	3	4
212	4	3	3	4	3	3	4	2	4

213	4	3	3	4	3	4	4	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	2	4
215	3	3	3	4	3	3	3	2	3
216	4	3	4	4	3	3	4	3	4
217	4	3	3	4	3	4	3	3	4
218	4	3	4	4	3	3	4	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	2	4
220	3	3	3	4	3	4	4	2	3
221	4	3	3	4	3	3	4	3	4
222	4	3	3	4	3	4	3	3	4
223	4	3	4	4	3	3	3	2	4
224	4	3	3	4	3	3	3	2	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	4	3	4	3	4	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	3	4	3	4	3	3	4	3	2
158	3	3	4	4	3	3	4	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	3	3	4	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	3	3	3	3	4
169	3	3	4	4	3	3	3	3	3
170	3	3	3	4	3	3	4	3	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	4	3	4	3	3
175	3	3	4	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	2	3
178	3	3	3	4	3	3	4	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	3	3	4	4	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	3	3	3	4	3	4	3	3	4
184	4	4	3	4	3	3	3	2	3
185	4	4	3	4	3	3	3	2	3
186	3	3	4	4	4	3	4	4	4
187	4	4	3	4	3	3	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	4	3	4	4	4	3	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	2	3

194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	2	3
199	3	3	4	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	3	4	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	3	4	4	4	3	3	3	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	2	3
205	3	3	3	4	4	3	3	4	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	4	4	3
208	3	4	3	4	3	3	3	2	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	4	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	2
213	3	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	4	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	4	3	4	3	3	3	3	4
220	4	3	3	4	3	4	4	3	4
221	3	3	3	4	3	4	4	4	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	4	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	730	720	741	879	709	717	759	669	807
NRR / unsur	3,259	3,214	3,308	3,924	3,165	3,201	3,388	2,987	3,603
NRR tertbg/ unsur	0,362	0,357	0,367	0,436	0,351	0,355	0,376	0,332	0,4
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3,336
									**) 83,4

4. Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Sosialisasi melalui berbagai media baik website, maupun medsos kecamatan		√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
2	Sarana dan Prasarana	Identifikasi Kebutuhan yang menunjang terpenuhinya standar Sarana dan Prasarana yang baik	√	√			Seksi Pelayanan Umum
		Melaksanakan Penganggaran		√	√		Sub Bagian Perencanaan dan Umum
		Pengadaan Sarana dan Prasarana				√	Seb Bagian Umum dan Kepegawaian

5. Laporan Hasil Tidak Lanjut SKM Tahun 2023

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023



KECAMATAN JUMAPOLO
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

I.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 mengamanatkan 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Jumapolo 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. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya rencana tindak lanjut terhadap pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Laporan Tindak Lanjut pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Jumapolo berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Unsur Pelayanan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,161
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,195
3.	Waktu Penyelesaian	3,208
4.	Biaya/Tarif	3,936
5.	Produk Layanan	3,140
6.	Kompetensi Pelaksana	3,169
7.	Perilaku Pelaksana	3,263
8.	Sarana dan Prasarana	3,114
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,780

Bedasarkan data diatas, dapat terlihat unsur dengan nilai terendah merupakan prioritas dalam rencana tindak lanjut dan laporan tindak lanjut yang akan dibuat. Kerangka Rencana Tindak Lanjut untuk unsur terendah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Sosialisasi melalui berbagai media baik website, maupun medsos kecamatan		√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
2	Sarana dan Prasarana	Identifikasi Kebutuhan yang menunjang terpenuhinya standar Sarana dan Prasarana yang baik	√	√			Seksi Pelayanan Umum

		Melaksanakan Penganggaran		√	√		Sub Bagian Perencanaan dan Umum
		Pengadaan Sarana dan Prasarana				√	Seb Bagian Umum dan Kepegawaian

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM

Bedasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi/kegiatan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1.	Sosialisasi melalui berbagai media baik website, maupun medsos kecamatan	Sudah	Melaksanakan melalui berbagai media baik website, maupun medsos Kecamatan	Kurang minatnya masyarakat dalam mengakses info layanan yang disediakan baik melalui elektronik maupun papan pengumuman
2.	Identifikasi Kebutuhan yang menunjang terpenuhinya standar Sarana dan Prasarana yang baik	Sudah	Melaksanakan identifikasi kebutuhan dengan hasil antara lain kipas angin duduk, bahan bacaan, televisi dan dispenser	Kurangnya pemahaman terhadap saran dan masukan masyarakat
3.	Melaksanakan Penganggaran Pengadaan Sarana dan Prasarana	Sudah	Melaksanakan pengajuan anggaran melalui APBD sesuai dengan kebutuhan identifikasi yang dilaksanakan	Anggaran Kecamatan yang terbatas dengan adanya tahun politik pemilihan umum
4.	Pengadaan Sarana dan Prasarana	Belum	Keterbatasan Anggaran pada Kecamatan Jumapolo pada Anggaran penetapan tetapi masih berharap untuk terdani pada Anggaran perubahan bilamana memungkinkan, akan tetapi pada perubahan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana belum dapat tercover	Anggaran Kecamatan yang terbatas dengan adanya tahun politik pemilihan umum

BAB IV
KESIMPULAN

Bedasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Kecamatan Jumapolo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% akan tetapi belum maksimal seperti yang diharapkan
2. Untuk memaksimalkan RTL terimplementasi perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi dan mendorong diimplementasikan RTL yaitu:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu	Penanggung Jawab	Stakeholder terkait
1.	Pengadaan Sarana dan Prasarana	Pengadaan Sarana dan Prasarana minimal Kipas Angin dan Dispenser	3 Bulan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	-

Jumapolo, November 2024

CAMAT JUMAPOLO



BAMBANG SRIYANTO, S.Sos., M.M.

Pembina Tk. I

NIP. 19681020 199603 1 004