

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT KANTOR KECAMATAN KARANGANYAR KABUPATEN KARANGANYAR

Tahun 2020



KANTOR KECAMATAN KARANGANYAR  
Alamat : Jln. Lawu No. Telp. (0271) 495030  
Karanganyar



## KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei ini diharapkan Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar.

Karanganyar, 3 November 2020

CAMAT KARANGANYAR

PARMAN, SE



# ABSTRAK

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KECAMATAN KARANGANYAR KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Responden dipilih secara acak di dua area pelayanan, yaitu Pelayanan KTP dan KK di Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Legalisasi surat dan perizinan di Seksi Pelayanan Umum. Pelaksanaan survei di bulan Agustus - Oktober 2020 dan menghasilkan 21 kuisioner yang valid untuk dinilai

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 79,286. Ini berarti berada dalam nilai interval konversi IKM 3,0644–3,532 atau Nilai Interval Konversi (NIK) IKM 76,61 - 88,30, dengan kategori mutu pelayanan B (baik). Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,238
U2	Prosedur	3,333
U3	Waktu pelayanan	3,286
U4	Biaya/Tarif	3,810
U5	Produk Layanan	3,190
U6	Kompetensi pelaksana	3,048
U7	Perilaku Pelaksana	3,190
U8	Sarana dan prasarana	2,571
U9	Penanganan Pengaduan	2,905



Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Kuisisioner, Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana.

## **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

### **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN KANTOR KECAMATAN KARANGANYAR KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020**

## **LATAR BELAKANG**

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## **TUJUAN**



Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada warga masyarakat yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar.

## **SASARAN**

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

## **PRINSIP**

Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.



5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## METODE

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

Berikut Prinsip-prinsip SKM 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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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.** 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.

## MANFAAT

Dengan dilakukan SKM 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.

## TIM SKM

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020.

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## JADWAL PELAKSANAAN

### A. Jadwal Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

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 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.

## **B. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.



## **BAB II**

# **ANALISIS**

## **DATA KUISIONER**

### **A. Penyiapan Bahan Data Kuisioner**

Kuisioner dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

### **B. Bagian Kuisioner**

Bagian Kuisioner secara umum, terbagi dalam :

1. **Bagian Pertama** Pada bagian pertama berisikan judul kuisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. **Bagian Kedua** Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. **Bagian Ketiga** Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

### **C. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban



pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

#### **D. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana : S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0 b.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan KTP dan KK, dan unit pelayanan perizinan & legalisasi surat. Sedangkan pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini diharapkan penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## **PERHITUNGAN**



Perhitungan (pengolahan) data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert 1. 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel II 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)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>



## Penghitungan Data Survei

Penghitungan data survei dapat dilakukan dengan cara yaitu Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dengan program komputer/sistem data base.

## DESKRIPSI HASIL ANALISIS

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 dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

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:  $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f$



$x \cdot 0,11) + (g \cdot 0,11) + (hx \cdot 0,11) + (i \cdot 0,11) =$  Nilai Indeks (X) Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

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.

Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanyadimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif.

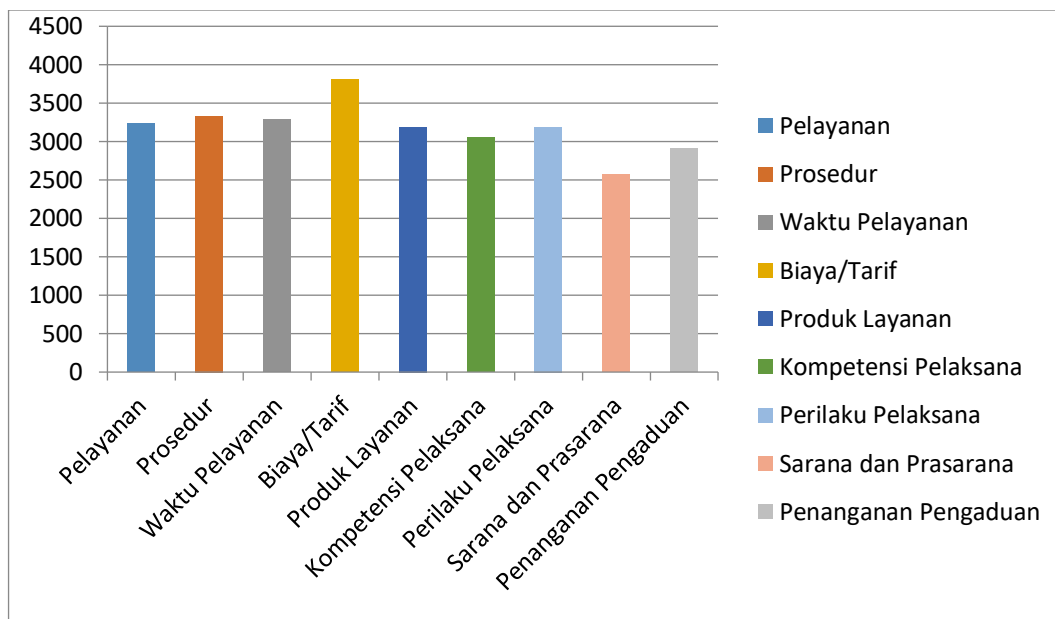
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	9	43%
		PEREMPUAN	12	57%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	9%
		SLTP	3	14%
		SLTA	13	61%
		DIII	2	9%
		SI	1	4%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	3	14%
		PETANI	2	9%
		SWASTA	7	33%
		MHS/PELAJAR	4	19%
		PEDAGANG	2	9%
		LAIN-LAIN	3	14%
<b>TOTAL</b>				



Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah : 1. Umur responden terbanyak adalah umur 17 – 25 tahun (76% ) dan 26 – 40 tahun (57% ), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan. 2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (57%), menggambarkan bahwa masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar. 3. Pendidikan responden terbanyak adalah Karyawan Swasta (33%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Karanganyar sudah berada di level menengah.

TABEL UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,238
U2	Prosedur	3,333
U3	Waktu pelayanan	3,286
U4	Biaya/Tarif	3,810
U5	Produk Layanan	3,190
U6	Kompetensi pelaksana	3,048
U7	Perilaku Pelaksana	3,190
U8	Sarana dan prasarana	2,571
U9	Penanganan Pengaduan	2,905



Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah 2,571 sedangkan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,810.
2. Dapat diketahui bahwa Penanganan aduan mendapatkan nilai 2,905 adalah nilai terendah kedua dari unsur layanan, sedangkan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,333.

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 buruk 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:





No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik	√	√	√	√	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
3	Prosedur	Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan	√	√	√	√	Subbag Umum dan Kepegawaian



## **BAB III**

# **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. 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. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

### **SARAN**

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
2. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer.
3. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.



4. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyiampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KANTOR KECAMATAN KARANGANYAR  
KABUPATEN KARANGANYAR  
TAHUN 2020**

**NILAI IKM**

**79,286**

**NAMA LAYANAN**

JUMLAH : 21 Orang

JENIS KELAMIN :

L = 9Orang

P= 12Orang

PENDIDIKAN :

SD =2

SMP =3

SMA =13

DIII =2

S1 =1

S2 =0

Periode Survei = Agustus s/d Oktober 2020

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	
4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
5	2	3	3	4	3	3	4	2	1	
6	3	3	4	3	3	4	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	4	4	4	4	3	3	4	2	2	
9	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
10	4	4	3	4	3	3	2	2	2	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	4	3	4	3	2	3	3	4	
14	3	2	3	4	3	3	4	3	3	
15	4	3	3	4	3	3	2	2	3	
16	3	4	3	4	4	3	3	2	2	
17	3	4	2	3	4	2	3	3	3	
18	4	3	3	3	4	3	3	3	2	
19	2	4	4	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
21	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
22										
23										
24										
25										
ΣNilai /Unsur	68	70	69	80	67	64	67	54	61	
NRR / unsur	3.238	3.333	3.286	3.810	3.190	3.048	3.190	2.571	2.905	
NRR tertbg/ unsur	0.359	0.370	0.365	0.423	0.354	0.338	0.354	0.285	0.322	*) 3.171
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>										<b>79.286</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.238
U2	Prosedur	3.333
U3	Waktu pelayanan	3.286
U4	Biaya/tarif	3.810
U5	Produk layanan	3.190
U6	Kompetensi pelaksana	3.048
U7	Perilaku pelaksana	3.190
U8	Sarana dan Prasarana	2.571
U9	Penanganan Pengaduan	2.905

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 79.286 = Baik**

**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