

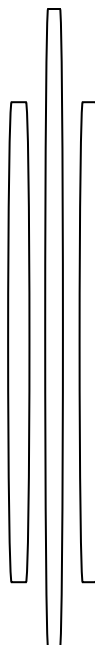


LAPORAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II

KECAMATAN LIMBANGAN

TAHUN 2021



DISUSUN OLEH TIM :

**KECAMATAN LIMBANGAN  
KABUPATEN KENDAL  
TAHUN 2021**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....

BAB I. PENDAHULUAN .....

1. Latar Belakang .....

2. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat .....

3. Metode .....

    a. Karakteristik Populasi .....

    b. Proporsi Sampel Responden Terhadap Populasi .....

4. Tim Pelaksana SKM .....

5. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan .....

BAB II. PENGOLAHAN DATA .....

    a. Pengolahan Data Survey SKM Per Responden dan Per unsur Pelayanan .....

    b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis, Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan .....

BAB III. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAKLANJUT .....

    A. ANALISIS HASIL SURVEI & PEMBAHASAN .....

        1. Identifikasi Responden .....

        2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....

        3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....

        4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....

        5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....

        6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Limbangan .....

    B. ANALISA HASIL SURVEI & PEMECAHAN MASALAH .....

        1. Analisa Masalah .....

        2. Pemecahan Masalah .....

    C. RENCANA TINDAKLANJUT .....

BAB IV. PENUTUP .....

    1. Kesimpulan .....

    2. Rekomendasi .....

Lampiran –lampiran :

- \*. SK Camat Nomor :060/ 09 /2021Tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 20201.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

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 dibutuhkan dan diharapkan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan public tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi / Perangkat Daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal – hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh- sungguh oleh semua aparatur dan kecamatan pada khususnya yang nota bene merupakan jajaran terdepan pemberi pelayanan publik (*public service*).

### 2. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal ( Kecamatan Limbangan ). Sedangkan tujuannya adalah memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Kendal ( Kecamatan Limbangan ) kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik (pelayanan dasar dan administrative) yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

### 3. Metode

#### a. Karakteristik Populasi

Populasi dalam survey kepuasan masyarakat ini adalah jasa yang memperoleh pelayanan pada unit pelayanan public. Secara spesifik karakteristik populasi pelayanan public dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pelayanan jasa personal dan pelayanan jasa administrative. Hal ini sesuai dengan spesifikasi jenis untuk penyedia layanan masing – masing, seperti Unit Pelayanan Publik Puskesmas yang cenderung dominan memberikan layanan jasa personal, sedangkan unit pelayanan public pada perangkat daerah di lingkungan pemerintah lebih pada pelayanan jasa administrative. Standar perhitungan populasinya yaitu jumlah seluruh pengguna pelayanan pada masing – masing unit pelayanan public dalam II (Dua ) semester (Juli - September ) dibagi 3 (Tiga ), sehingga diperoleh rata-rata populasi perbulan.

#### b. Proporsi sampel Responden Terhadap Populasi

Sebagai dasar acuan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Tahun 2021 adalah Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, maka penentuan jumlah responden sebagai sampel berdasarkan populasi sesuai table Krejcie and Morgan, sehingga

proporsi jumlah sample unit pelayanan public tidak semuanya sama.

Dari jumlah responden yang telah ditentukan untuk dapat memberikan penilaian melalui kuesioner yang diberikan , ternyata tidak semua dapat memenuhi sesuai target.

4. Tim Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Limbangan dilaksanakan secara swakelola oleh Tim yang dibentuk dengan Keputusan Camat Nomor :060/ 09 / 2021 tanggal 04 Januari 2021,Tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2021 ;

Adapun Susunan Keanggotaannya sebagai berikut :

SUSUNAN KEANGGOTAAN PEMBENTUKAN PANITIA PELAKSANA  
KEGIATAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KECAMATAN LIMBANGAN KABUPATEN KENDAL

| NO | JABATAN                     | DINAS/INSTANSI | KEDUDUKAN<br>DALAM TIM | KET                               |
|----|-----------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1  | 2                           | 3              | 4                      | 5                                 |
|    |                             |                |                        |                                   |
| 1. | CAMAT LIMBANGAN             | Kec. Limbangan | Pengarah               | Penanggungjawab                   |
| 2. | SEKRETARIS CAMAT            | Kec. Limbangan | Ketua                  | Pelaksana                         |
| 3. | KASI YANUM                  | Kec. Limbangan | Sekretaris             |                                   |
| 4. | KASI PEMERINTAHAN           | Kec. Limbangan | Anggota                |                                   |
| 5. | KASI PEMBERDAYAAN           | Kec. Limbangan | Anggota                |                                   |
| 6. | KASI TRANTIF                | Kec. Limbangan | Anggota                |                                   |
| 7. | KASUBAG PEREC.&<br>KEUANGAN | Kec. Limbangan | Anggota                |                                   |
| 8. | KASUBAG UMPEG               | Kec. Limbangan | Anggota                |                                   |
| 7. | STAF YANUM                  | Kec. Limbangan | Anggota                | Operator<br>/Penyimpan<br>Dokumen |

5. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Survai Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan diawali pertemuan pembekalan kepada Panitia Pelaksana Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2021 pada tanggal 30 Juni 2021 . Adapun pelaksanaan survey sampel responden dimulai tanggal 1 Juli 2021 s/d 30 September 2021, Pengolahan data , analisis dan penyusunan pelaporan pada tanggal 01 sampai dengan 30 November 2021

BAB II  
PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
KECAMATAN LIMBANGAN  
Periode 2021-09-01 sampai 2021-11-03

| NO. | 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   | 4                     | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 4    |
| 3   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    |
| 4   | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    |
| 5   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 6   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    |
| 7   | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 8   | 4                     | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 9   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 10  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 11  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 12  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    |
| 13  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 14  | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 15  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 16  | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    |
| 17  | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 18  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    |
| 19  | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 20  | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    |
| 21  | 3                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3    | 4    |
| 22  | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    |
| 23  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 24  | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 4    |
| 25  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    |
| 26  | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    |
| 27  | 3                     | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    |
| 28  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 29  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 30  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    |
| 31  | 4                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 32  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    |
| 33  | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    |
| 34  | 3                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    |
| 35  | 4                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    |
| 36  | 4                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    |



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
 DAN PER UNSUR PELAYANAN  
 KECAMATAN LIMBANGAN  
 Periode 2021-09-01 sampai 2021-11-03

| NO.                               | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |           |
|-----------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
|                                   | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |           |
| (1)                               | (2)                   | (3)  | (5)  | (6)  | (7)  | (8)  | (9)  | (10) | (11) |           |
| Total Nilai /Unsur                | 176                   | 176  | 179  | 192  | 169  | 184  | 184  | 152  | 168  |           |
| NRR / unsur                       | 3.67                  | 3.67 | 3.73 | 4    | 3.52 | 3.83 | 3.83 | 3.17 | 3.5  |           |
| NRR tertbg/ unsur                 | 0.41                  | 0.41 | 0.41 | 0.44 | 0.39 | 0.43 | 0.43 | 0.35 | 0.39 | *)        |
|                                   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 3.66      |
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 91.44 |

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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          | 3.67            |
| U2  | Prosedur             | 3.67            |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3.73            |
| U4  | Biaya/tarif          | 4               |
| U5  | Produk layanan       | 3.52            |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3.83            |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3.83            |
| U8  | Sarana dan Prasarana | 3.17            |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 3.5             |

|                                       |              |   |             |
|---------------------------------------|--------------|---|-------------|
| IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : | <u>91.44</u> | = | Sangat 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

| Keterangan                 | Jumlah |
|----------------------------|--------|
| Total Responden            | 48     |
| Jumlah Responden Laki-laki | 30     |
| Jumlah Responden Perempuan | 18     |
| Usia Dibawah 20            | 11     |
| Usia 21 sampai 30          | 27     |
| Usia 31 sampai 40          | 7      |
| Usia 41 sampai 50          | 3      |
| Usia Diatas 51             | 0      |
| PENDIDIKAN                 |        |
| SD                         | 7      |
| SMP                        | 12     |
| SMA                        | 20     |
| D3                         | 0      |
| S1                         | 8      |
| S2                         | 1      |
| S3                         | 0      |
| PEKERJAAN                  |        |
| PNS                        | 2      |
| TNI                        | 1      |
| POLRI                      | 0      |
| SWASTA                     | 31     |
| WIRUSAHA                   | 2      |
| LAINNYA                    | 12     |
| JENIS LAYANAN              |        |
| LAINNYA                    | 48     |



BAB III  
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI & PEMBAHASAN

Pada Tahun 2021 ini pemerintah Kabupaten Kendal khususnya Kecamatan Limbangan kembali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat(SKM), dengan mengambil sampel sebanyak 48 Orang dari 166 Orang ,selama kurun waktu bulan Juli sampai dengan bulan September 2021. Adapun pelaksanaan survey sampel responden dimulai tanggal 01 Juli 2021 s/d 30 September 2021, Pengolahan data , analisis dan penyusunan pelaporan pada tanggal 01 s/d 30 November 2021. Sampel yang dipilih secara purposive dengan sasaran responden yang datang ke Kantor Kecamatan Limbangan untuk mendapatkan pelayanan jasa pemerintahan.

1. Identifikasi Responden

Di Kecamatan Limbangan yang dijadikan obyek Survei Kepuasan Masyarakat di ambil dari beberapa responden orang secara purposive, responden adalah orang – orang yang mendapatkan pelayanan public pada dinas / Instansi tersebut .

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 48 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 1.

TABEL 1  
Responden SKM di rinci menurut Unit Pelayanan dan Jenis Umur

| Unit Pelayanan | Umur  |        |      | Total |
|----------------|-------|--------|------|-------|
|                | ≤ 20  | 21- 50 | >.50 |       |
| (1)            | (2)   | (3)    | (4)  | (8)   |
| Kec. Limbangan | 11    | 37     | -    | 48    |
| Persentase (%) | 22.92 | 77.08  | -    | 100   |
|                |       |        |      |       |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan di Kecamatan Limbangan pada Semester II paling dominan berada pada kelompok 21-50 tahun (77.0%) disusul pada kategori umur ≤ 20 tahun (22.92 %) kemudian kelompok umur >.50 tahun menempati proporsi yang paling sedikit bahkan tidak ada yaitu 0 %.Responden pada pengukuran IKM yang menggunakan jasa layanan di Kecamatan Limbangan .

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Apabila dilihat latar belakang dari responden yang berperan aktif dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini secara rinci dapat dibedakan berdasarkan jenis kelamin, tingkat Pendidikan terakhir dan Jenis pekerjaan . Seperti yang terlihat pada table berikut :

TABEL 2  
Responden SKM di rinci menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin

| Unit Pelayanan | Jumlah Responden |           | Total | Prosentase ( %) |           | Total |
|----------------|------------------|-----------|-------|-----------------|-----------|-------|
|                | Laki - Laki      | Perempuan |       | Laki - Laki     | Perempuan |       |
| (1)            | (2)              | (3)       | (4)   | (5)             | (6)       | (7)   |
| Kec. Limbangan | 30               | 18        | 48    | 62.5            | 37.5      | 100   |
|                |                  |           |       |                 |           |       |

Karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin pada unit pelayanan Kantor Kecamatan Limbangan didominasi oleh responden laki – laki dibandingkan jumlah responden perempuan . Dan Apabila dilihat secara keseluruhan responden SKM pada unit pelayanan kantor Kecamatan Limbangan jumlah responden laki – laki sebanyak 30 responden atau sekitar 62,5 % lebih banyak 37.5% jika dibandingkan dengan responden perempuan yang berjumlah 18 responden .

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikan , responden unit pelayanan Kantor Kecamatan Limbangan sebagai berikut :

TABEL 3

Responden SKM di rinci menurut Unit Pelayanan dan Jenis Pendidikan

| Unit Pelayanan | Pendidikan Tertinggi |      |       |         |       |      | Total |
|----------------|----------------------|------|-------|---------|-------|------|-------|
|                | ≤ SD                 | SLTP | SLTA  | Diploma | S1    | S2   |       |
| (1)            | (2)                  | (3)  | (4)   | (5)     | (6)   | (7)  | (8)   |
| Kec. Limbangan | 7                    | 12   | 20    | 0       | 8     | 1    | 48    |
| Persentase (%) | 14.58                | 25   | 41.66 | 0       | 16.66 | 2.08 | 100   |
|                |                      |      |       |         |       |      |       |

Jika dilihat dari Tingkat Pendidikan , jumlah responden yang paling banyak adalah yang mempunyai Ijasah SLTA atau sederajat sebesar 20 (41.66%) dan yang paling sedikit berijasah S2 & D3 adalah masing – masing 1(2.08 %) dan 0 %

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

TABEL 4

Responden SKM di rinci menurut Unit Pelayanan dan Jenis Pekerjaan

| Unit Pelayanan | Jenis Pekerjaan |      |       |                |           |         | Total |
|----------------|-----------------|------|-------|----------------|-----------|---------|-------|
|                | PNS             | TNI  | POLRI | pegawai Swasta | Wirausaha | Lainnya |       |
| (1)            | (2)             | (3)  | (4)   | (5)            | (6)       | (7)     | (8)   |
| Kec. Limbangan | 2               | 1    | 0     | 31             | 2         | 12      | 48    |
| Persentase (%) | 2.6             | 2.08 | 0     | 64.58          | 4.16      | 25      | 100   |
|                |                 |      |       |                |           |         |       |

Tabel diatas memberikan informasi bahwa jenis pekerjaan responden didominasi oleh Pegawai Swasta dan jumlah responden terkecil berasal dari kalangan TNI dan Polri .

6. Hasil Survai Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Limbangan

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisner, diperoleh nilai survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) pada Kantor Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal seperti yang tersaji pada Tabel ini :

TABEL 5

SKM Perunsur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Limbangan

| No. | Unsur Pelayanan      | NRR   | Mutu Pelayanan | Kategori    |
|-----|----------------------|-------|----------------|-------------|
| (1) | (2)                  | (3)   | (4)            | (5)         |
| 1   | Persyaratan          | 4     | A              | Sangat Baik |
| 2   | Prosedur             | 3.67  | A              | Sangat Baik |
| 3   | Waktu pelayanan      | 3.73  | A              | Sangat Baik |
| 4   | Biaya/tarif          | 4.00  | A              | Sangat Baik |
| 5   | Produk layanan       | 3.52  | B              | Baik        |
| 6   | Kompetensi pelaksana | 3.83  | A              | Sangat Baik |
| 7   | Perilaku pelaksana   | 3.83  | A              | Sangat Baik |
| 8   | Sarana dan Prasarana | 3.17  | B              | Baik        |
| 9   | Penanganan Pengaduan | 3.50  | A              | Sangat Baik |
|     | Rata- rata           | 3.66  |                |             |
|     | Nilai SKM            | 91.44 | Sangat Baik    |             |

Dengan membaca table diatas, dapat diketahui bahwa nilai SKM pada Kantor Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal sebesar **91.44**. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Instansi Pemerintah, maka mutu pelayanan public pada unit Kantor Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal termasuk dalam Kategori “ A” atau Kinerja Unit Pelayanan “ Sangat Baik “.Nilai rata – rata unsur pelayanan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan 4 yaitu Unsur Biaya Tarif pelayanan dengan Nilai 4.00 ,sedangkan nilai rata – rata pelayanan terendah terdapat pada unsure pelayanan yangn ke 8 , yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.17, kemudian Unsur No.5 yaitu Produk Pelayanan yaitu dengan nilai 3.52.

## B. ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

### 1. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut sebagai berikut :

Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah:

- 1). Kurangnya pemahaman responden tentang apa itu SKM di pelayanan Instansi Pemerintah serta akan pentingnya hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dan juga Responden setiap tahunnya selalu berganti tentunya akan berpengaruh terhadap hasil survey itu sendiri.
- 2). Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
- 3). Kurangnya Informasi Responden dengan adanya Regulasi-regulasi /Kebijakan baru yang ada di Pemerintahan Khususnya di Kecamatan Limbangan .

### 2) Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

- a. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
- b. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
- c. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM.

## C. RENCANA TINDAKLANJUT

Rencana tindaklanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsure yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindaklanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Rencana tindaklanjut perbaikan hasil survey Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Kecamatan Limbangan adalah sebagai berikut :

TABEL .6

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KECAMATAN LIMBANGAN

| NO. | PRIORITAS UNSUR                    | PROGRAM/KEGIATAN                                                                                                                                                                                                                                                                                     | WAKTU |       |        |       | TAHUN     | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-----------|------------------|
|     |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TW I  | TW II | TW III | TW IV |           |                  |
| 1.  | Persyaratan                        | Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                       | v     | v     | v      | v     | 2022/2223 | Camat            |
| 2.  | Sistem,Mekanisme dan Prosedur      | Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP ) sesuai kebutuhan dan Bidang Tugas                                                                                                                                                                                                            | v     | v     | v      | v     | 2022/2223 | Camat            |
| 3.  | Waktu Pelayanan                    | <ul style="list-style-type: none"><li>* Memanfaatkan Tehnologi untuk efektifitas waktu pelayanan .</li><li>* Menambah personil / Petugas pelayanan</li><li>* Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait Regulasi baru /kebijakan baru yang ada di pelayanan Kantor Kecamatan.</li></ul> | v     | v     | v      | v     | 2022/2223 | Camat            |
| 4.  | Biaya/ Tarif                       | <ul style="list-style-type: none"><li>* Membuat Spanduk/ Banner/ Leaflet berisi slogan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis.</li><li>* Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/ tariff pelayanan sesuai peraturan yang berlaku</li></ul>                                                        | v     | v     | v      | v     | 2022/2223 | Camat            |
| 5.  | Produk spesifikasi Jenis Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"><li>* Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait Produk spesifikasi Jenis Pelayanan</li></ul>                                                                                                                                                         | v     | v     | v      | v     | 2022/2223 | Camat            |
|     |                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>* Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan .</li></ul>                                                                                                                                          |       |       |        |       |           |                  |
|     |                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>* Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait Regulasi-regulasi /Kebijakan baru yang ada di Pemerintahan Khususnya di Pelayanan yang ada di tingkat</li></ul>                                                                                      |       |       |        |       |           |                  |

|    |                                        |                                                                                                                                                                            |   |   |   |   |           |       |
|----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|-----------|-------|
|    |                                        | Kecamatan .                                                                                                                                                                |   |   |   |   |           |       |
| 6. | Kompetensi Pelaksana                   | * Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM       | v | v | v | v | 2022/2223 | Camat |
| 7. | Perilaku Pelaksana                     | * Memberikan Bimbingan, Arahan kepada pegawai secara rutin .<br>* Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan /Kursus kaitannya dengan etika di dalam pelayanan                 | v | v | v | v | 2022/2223 | Camat |
| 8. | Sarana & Prasarana                     | * Pemeliharaan dan Pengadaan sarana dan prasarana Kantor sesuai kebutuhan                                                                                                  | v | v | v | v | 2022/2223 | Camat |
| 9. | Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan | * Responsive dalam menghadapi keluhan masyarakat dan segera memproses keluhan .                                                                                            | v | v | v | v | 2022/2223 | Camat |
|    |                                        | * Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi                                                                                                |   |   |   |   |           |       |
|    |                                        | * Membentuk Tim Penanganan Pengaduan yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan /pengguna layanan . |   |   |   |   |           |       |

Melalui penyusunan rencana tindakan lanjut perbaikan hasil survey Kepuasan Masyarakat diharapkan Kualitas Pelayanan public oleh Pemerintah Kecamatan Limbangan menjadi lebih baik lagi .

BAB IV  
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Analisis dari hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar – benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan administrasi Kecamatan Limbangan .

Dari pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) di Kecamatan Limbangan Semester I Tahun 2021 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) yang dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli 2021 s/d 30 September 2021, Pengolahan data , analisis dan penyusunan pelaporan pada tanggal 01 November 2021 s/d 30 November 2021, dengan mengambil sampel sebanyak 48 Orang dari 166 Orang ,selama kurun waktu bulan Juli sampai dengan bulan September 2021, secara umum menunjukkan hasil yang baik . Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan yaitu **Unit pelayanan masuk Kategori “ A” atau Kinerja Sangat Baik**
- b. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) yang dilaksanakan, diketahui unsure yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah Sarana Prasarana disusul dengan Produk Pelayanan.

2. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi pelayanan public “ Sangat Baik “ dari masyarakat, masih ada hal – hal yang perlu mendapatkan perhatian . Oleh karena itu disampaikan rekomendasi guna meningkatkan Kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsure pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata – rata di masing – masing Unit pelayanan public .
- b. Dalam menempatkan pegawai hendaknya disesuaikan dengan bidang keahliannya dan pendidikan mereka, sehingga diperoleh komposisi sumber daya yang benar -benar mampu dan mumpuni .
- c. Bekerja sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP ) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik ( SPP ) pada masing – masing unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan .
- d. Selalu responsive dalam menghadapi keluhan masyarakat dan segera memproses keluhan .
- e. Memberikan fasilitasi sarana dan Prasarana di ruang layanan publik
- f. Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) perlu dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kepada masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- g. Dilakukan Penyebaran kembali /Bintek kaitannya dengan kemampuan petugas pelayanan publik.

Limbangan, November 2021  
An. CAMAT LIMBANGAN  
SEKRETARIS KECAMATAN LIMBANGN

TEJO PRAMONO SAKTI.S.IP  
Pembina  
NIP.197210012003121010