

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



KECAMATAN LIMBANGAN
KABUPATEN KENDAL
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. SK TIM Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual/online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli-September 2022	65
2.	Pengumpulan Data	Oktober – November 2022	43
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	11

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 210 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 88 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

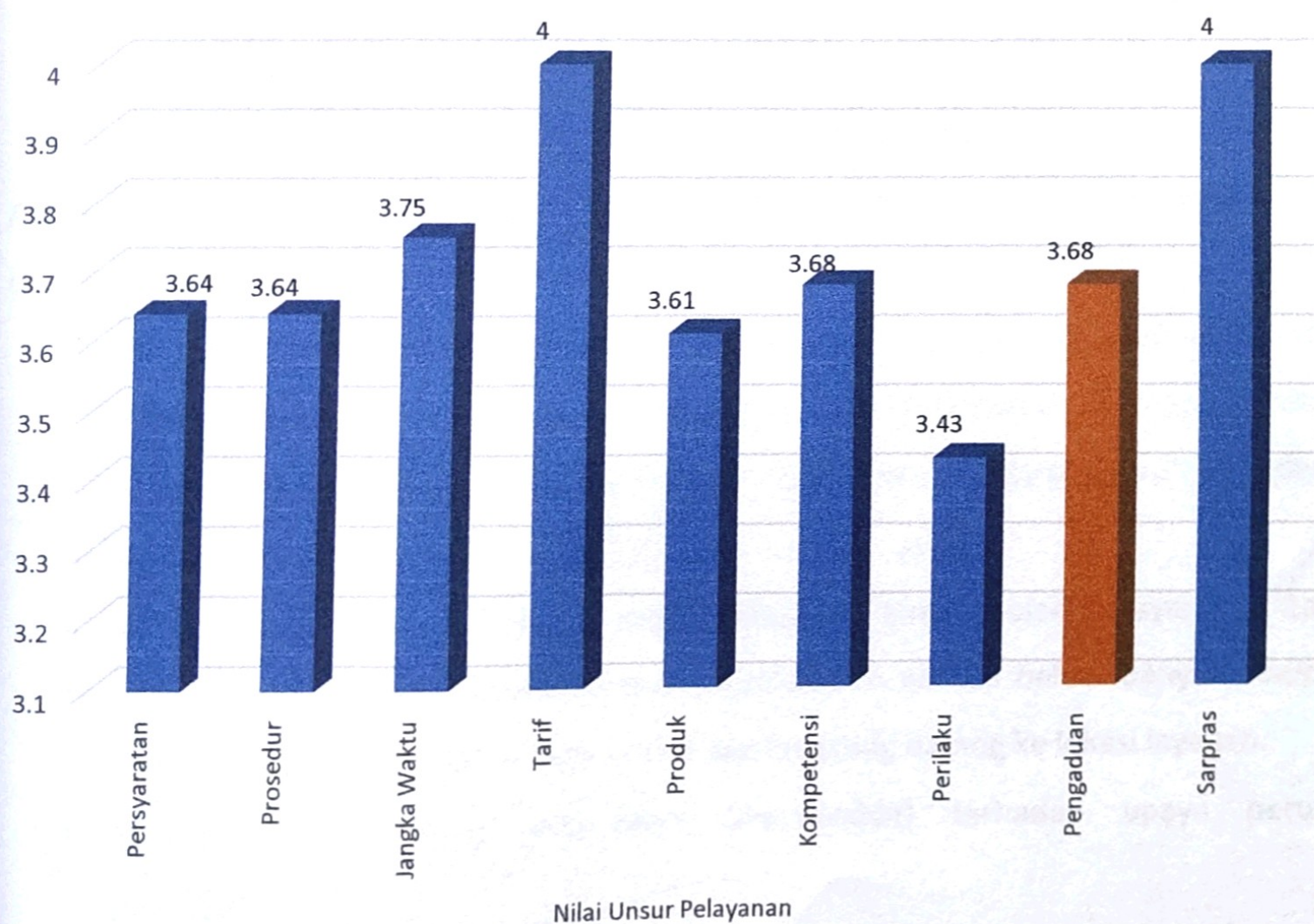
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	19	67,86%
		PEREMPUAN	9	32,14%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	21,43%
		SLTP	7	25%
		SLTA	13	46,43%
		DIII	0	0
		SI	2	7,14%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	15	53,57%
		WIRUSAHA	2	7,14%
		LAINNYA	11	39,28%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	28	100%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,64	3,64	3,75	4	3,61	3,68	3,43	3,68	4
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM	Unit	92,86 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

IKM per unsur pada Kecamatan Limbangan
Kabupaten Kendal
Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43.
2. Sedangkan delapan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, untuk unsur Persyaratan, Prosedur, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana nilai rata-rata 3,6, Waktu Pelayanan 3,75.

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

- “Jaringan internet untuk di tambah/diperbesar, karena pengguna layanan setiap masuk di ruang pelayanan HP Android tidak ada sinyal “.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Kurangnya pemahaman responden tentang apa itu SKM di pelayanan Instansi Pemerintah serta akan pentingnya hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan juga Responden setiap tahunnya selalu berganti tentunya akan berpengaruh terhadap hasil survei itu sendiri.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
- Kurangnya Informasi Responden dengan adanya Regulasi-regulasi /Kebijakan baru yang ada di Pemerintahan khususnya di Kecamatan Limbangan .

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan.	v	v	v	v	2022/2023	Camat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan Bidang Tugas	v	v	v	v	2022/2023	Camat
3.	Waktu Pelayanan	* Memanfaatkan Teknologi untuk efektifitas waktu pelayanan . * Menambah personil / Petugas pelayanan * Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait Regulasi baru /kebijakan baru yang ada di pelayanan Kantor Kecamatan.	v	v	v	v	2022/2023	Camat
4.	Biaya/ Tarif	* Membuat Spanduk/ Banner/ Leaflet berisi slogan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. * Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/ tariff pelayanan sesuai peraturan yang berlaku	v	v	v	v	2022/2023	Camat
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	* Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	v	v	v	v	2022/2023	Camat
		* Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan .						
		* Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait Regulasi-regulasi /Kebijakan baru yang ada di Pemerintahan Khususnya di Pelayanan yang ada di tingkat Kecamatan .						

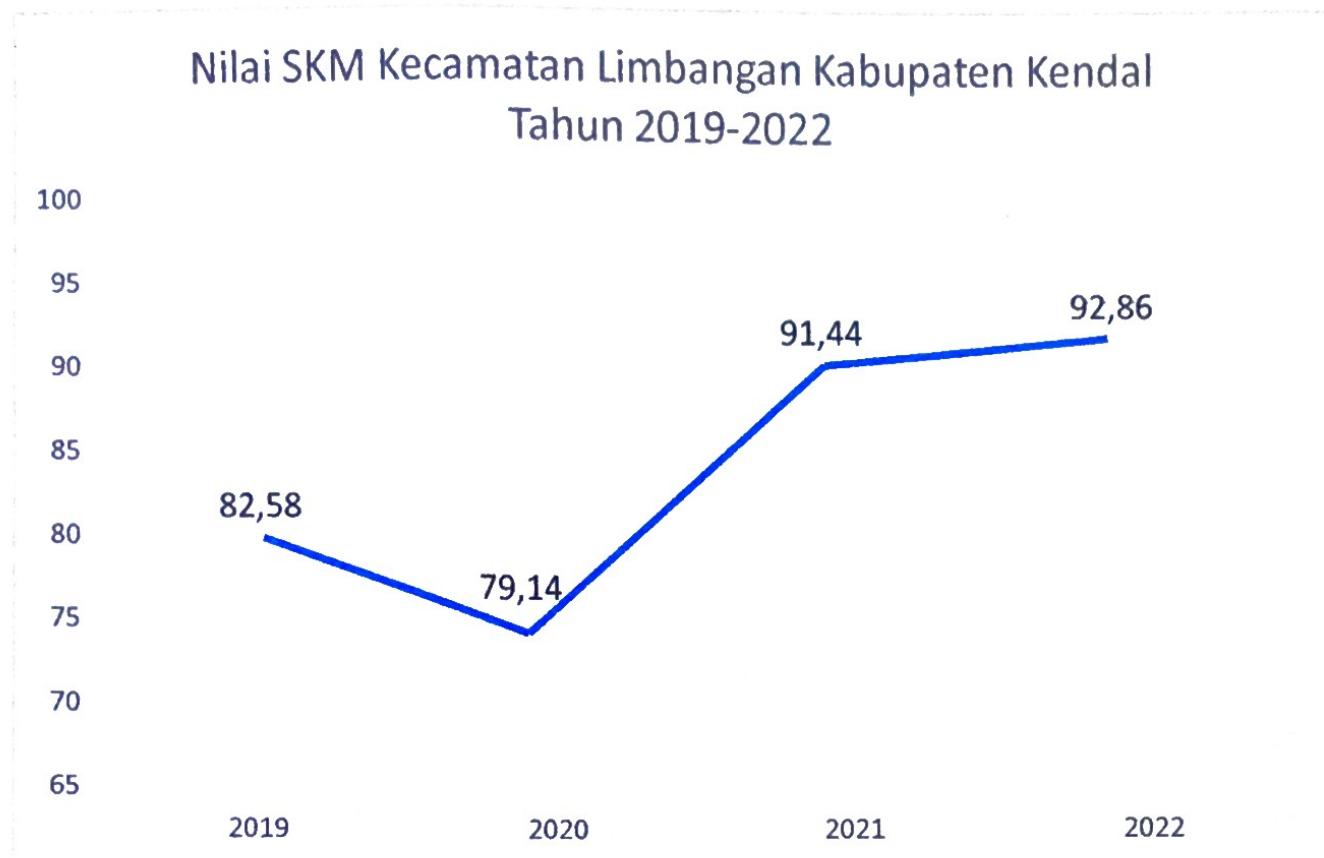
6.	Kompetensi Pelaksana	* Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM	v	v	v	v	2022/2023	Camat
7.	Perilaku Pelaksana	* Memberikan Bimbingan, Arahan kepada pegawai secara rutin . * Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan /Kursus kaitannya dengan etika di dalam pelayanan	v	v	v	v	2022/2023	Camat
8.	Sarana & Prasarana	* Pemeliharaan dan Pengadaan sarana dan prasarana Kantor sesuai kebutuhan	v	v	v	v	2022/2023	Camat
9.	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	* Responsive dalam menghadapi keluhan masyarakat dan segera memproses keluhan	v	v	v	v	2022/2023	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 tindak lanjut perbaikan hasil survey Kepuasan Masyarakat diharapkan Kualitas Pelayanan public oleh Pemerintah Kecamatan Limbangan menjadi lebih baik lagi .

4.3 Tren Nilai SKM

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

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **92,86**. Meskipun demikian, nilai SKM di Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan delapan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, untuk unsur Persyaratan, Prosedur, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana nilai rata-rata 3,6, Waktu Pelayanan 3,75.

Limbangan, 30 November 2022


KAMAT LIMBANGAN
ALFEBIAN YULANDO, ST.MA
Pembina Tkl
NIP.197707012005011011

☐**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)****PADA UNIT PELAYANAN****KABUPATEN KENDAL**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00☐ 13.00 - 17.00**I. PROFIL**Jenis kelamin : 1. L 2. P ☐Usia : tahun ☐ ☐Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. S3 ☐Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRAUSAHA ☐

6. Lainnya (sebutkan)

No HandPhone :

Jenis layanan yang diterima : (misal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian syarat pelayanan dengan jenis pelayanannya Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai	P*) ☐	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dlm pelayanan 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten	P*) ☐
6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah	☐	7. Bagaimana pendapat Sdr perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah	☐
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat	☐	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	☐
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis	☐	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik	☐
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian mutu pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai	☐		

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

Periode 2022-10-01 sampai 2022-11-30

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	102	102	105	112	101	103	96	103	112	
NRR / unsur	3.64	3.64	3.75	4	3.61	3.68	3.43	3.68	4	
NRR tertbg / unsur	0.4	0.4	0.42	0.44	0.4	0.41	0.38	0.41	0.44	*)
										3.71
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 92.86

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

R Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

R tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.64
U2	Prosedur	3.64
U3	Waktu pelayanan	3.75
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.61
U6	Kompetensi pelaksana	3.68
U7	Perilaku pelaksana	3.43
U8	Sarana dan Prasarana	3.68
U9	Penanganan Pengaduan	4

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi)	<u>92.86</u>	=	Sangat Baik
-------------------------------------	--------------	---	-------------

Pelayanan :

(Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
(Baik)	: 76,61 - 88,30
(Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
(Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Keterangan	Jumlah
Total Responden	28
Jumlah Responden Laki-laki	19
Jumlah Responden Perempuan	9
Usia Dibawah 20	1
Usia 21 sampai 30	9
Usia 31 sampai 40	10
Usia 41 sampai 50	6
Usia Diatas 51	2
PENDIDIKAN	
SD	6
SMP	7
SMA	13
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0
PEKERJAAN	
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	15
WIRUSAHA	2
LAINNYA	11
JENIS LAYANAN	
LAINNYA	28



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
KECAMATAN LIMBANGAN

Jalan.Veteran No. 5 Limbangan, Telp. /Fax (0294)571011 Kode Pos. 51383
e-mail: kecamatanlimbangan06@gmail.com

SALINAN

KEPUTUSAN CAMAT LIMBANGAN
NOMOR : 060/05a/2022

TENTANG

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

- Menimbang** : a. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik maka perlu diukur kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Limbangan;
- b. bahwa untuk mengukur kinerja unit pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Limbangan maka perlu dilakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Camat Limbangan tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negaaraa Republik Indonesi Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) ;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
8. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1999);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 70);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2012 Nomor 4 Seri E No. 3, Tambahan Lembaran daerah Kabupaten Kendal Nomor 96);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2016 Nomor 6 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 157);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2016 Nomor 8 Seri D No. 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 159) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2020 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 200);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022 sebagaimana diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pengarah bertugas memberikan arahan, nasehat dan bimbingan kepada anggota panitia agar kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022 terlaksana dengan baik dan lancar.
2. Ketua bertugas :
 - a. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan.
 - b. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Pengarah.
 - c. Menetapkan jadwal pelaksanaan kegiatan.
 - d. Memimpin rapat koordinasi pembahasan panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022.
 - e. Membagi tugas anggota Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022.
3. Sekretaris bertugas :
 - a. Melaksanakan administrasi kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Limbangan Tahun Anggaran 2022.
 - b. Mencatat dan menyusun Notulen berdasarkan hasil rapat-rapat koordinasi.

4. Anggota bertugas :
- Melaksanakan kegiatan teknis sesuai dengan arahan Ketua Panitia.
 - Mempersipkan bahan-bahan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya Penanggungjawab (Ketua), sekretaris, Anggota panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan limbangan Tahun Anggaran 2022 sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertanggungjawab kepada Camat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diubah dan diperbaiki.

Ditetapkan di : Limbangan
Pada tanggal : 8 Pebruari 2022

Plt. CAMAT LIMBANGAN
CAMAT SINGOROJO

Cap

ttd

SUNARTO

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekcam Limbangan,



KUKUH DWI WIDAGDO, ST. M.M
NIP. 19800120 200312 1 005

TEMBUSAN: disampaikan kepada Yth.

- Bupati Kendal (sebagai laporan);
- Asisten Administrasi SEKDA Kab Kendal;
- Inspektur Kabupaten Kendal;
- Segenap anggota panitia;
- Arsip.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN CAMAT LIMBANGAN

NOMOR : 060 / 05 a/ 2022

TANGGAL : 8 Pebruari 2022

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

O	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Camat Limbangan	Penanggung jawab	
2.	Sekretaris Camat	Ketua	
3.	Kasi Pelayanan Umum	Sekretaris	
4.	Kasi Pemerintahan	Anggota	
5.	Kasi Pemberdayaan	Anggota	
6.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	Anggota	
7.	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Anggota	
8.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota	
9.	Pelaksana	Anggota	Nafisah
10.	Pelaksana	Anggota	Windarti (operator/ Penyimpan Dokumen)

Plt. CAMAT LIMBANGAN
CAMAT SINGOROJO

Cap

ttd

SUNARTO

Salinan sesuai dengan aslinya,
Sekcam Limbangan,
KUKUH DWI WIDAGDO, ST, M.M
NIP. 198001202003121005